نموذج ترخيص

أنا الطالب : ابراهيم أحمد خليل الهرش أمنح الجامعة الأردنية و/ أو من تفوضه ترخيصاً غير حصري دون مقابل بنشر و / أو استعمال و / أو استغلال و / أو ترجمة و / أو تصوير و / أو إعادة إنتاج بأي طريقة كانت سواء ورقية و / أو إلكترونية أو غير ذلك رسالة الماجستير / الدكتوراه المقدمة من قبلي وعنوانها.

(معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم)

وذلك لغايات البحث العلمي و / أو التبادل مع المؤسسات التعليميـــة والجامعـــات و / أو لأي غاية أخرى تراها الجامعة الأردنية مناسبة، وأمنح الجامعة الحق بالترخيص للغير بجميـــع أو بعض ما رخصته لها.

اسم الطالب: ابراهيم أحمد الهرش

التوقيـــــع:

التاريـــــخ: ١٦/٥/٢٠١٣م

معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم

إعداد

إبراهيم أحمد خليل العدرة

المشرف

الدكتور إبراهيم أبو عرقوب

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العمل الاجتماعي

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

أيار، ٢٠١٣

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

"معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم"

وأجيزت بتاريخ ٢٠١٣/٥/٨م

أعضاء لجنة المناقشة	**التوقيع**
الدكتور إبراهيم أبو عرقوب, مشرفاً **أستاذ مشارك- الاتصال**	....
الأستاذ الدكتور حمود عليمات, عضواً **أستاذ- عمل اجتماعي**	....
الدكتور محمد المعاني, عضواً **أستاذ مشارك- عمل اجتماعي أسري**	....
الدكتور محمد الشحاتيت, عضواً **أستاذ مشارك- (جامعة الأميرة سمية)** **كلية الأعمال- اقتصاد قياسي**	....

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" قل إن صلاتي ونسكي ومحياي ومماتي لله رب العالمين، لا شريك لهُ، وبذلك أمرت وأنا أول المسلمين"

صدق الله العظيم

الأنعام (١٦١، ١٦٢)

إلى حبيب الله... سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى روح والدي... رحمه الله.

إلى منارة قلبي... أمي العزيزة.

إلى شريكة حياتي... زوجتي الحبيبة.

إلى فلذات أكبادي... أبنائي "قصي وعمر وزين".

إلى كل الداعمين لي... إخواني وأصدقائي الأعزاء.

إلى طلبتي المتطوعين... الأحباء دائماً.

إلى كل المساهمين لإخراج هذا البحث إلى حيز الوجود.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه أجمعين وبعد:

أتوجه بالشكر والعرفان والتقدير إلى أستاذي **الدكتور إبراهيم أبو عرقوب** المشرف على هذه الرسالة لما قدمهُ من جهد ومشورة في سبيل إرشادي لإتمام هذا العمل على الوجه الأكمل، ولما قدمهُ من دعم وتوجيه.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من: الأستاذ الدكتور حمود عليمات، والدكتور محمد المعاني، والدكتور محمد الشحاتيت، لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة وإغنائها بملاحظاتهم.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى المعلمة ناديا سلاًم من المدرسة النموذجية المشرفة اللغوية. وإلى كل الطلبة المتطوعين في مكتب خدمة المجتمع على ما قدموه من جهد ودعم في سبيل إنجاز هذا العمل وإتمامه، ولجميع من شارك فيه... **شكراً لكم جميعاً**.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم

إعداد

إبراهيم أحمد العدرة

المشرف

الدكتور إبراهيم أبو عرقوب

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم، والعلاقة بين خصائص المبحوثين النوعية ومعوقات الاتصال، وسُبل التقليل من هذه المعوقات.

وقد تم توزيع استبانة على عينة عشوائية طبقية تناسبية عددها (٥٠٤) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة الكلي والبالغ (٣٣٨٩٥) من طلبة الجامعة الأردنية.

ومن أبرز النتائج ما يأتي: إن درجة معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة على الأبعاد الستة كانت دون المتوسط. وأن أعلى المعوقات كانت متعلقة بالمرسل، يليها الموقف الاتصالي، ثم الاستجابة. وإلى وجود عدد من المعوقات المتعلقة بدائرة الاتصال من حيث "المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، الاستجابة، والموقف الاتصالي". ومن أبرز المعوقات اللغوية: كثرة المعلومات الواردة في الرسالة، والرسالة التي تحمل معنى التهديد والاستجابة السريعة والبطيئة والعدوانية وتشويش المعنى في الرسالة. ومن المعوقات الجسدية: وجود الإعاقة لدى كل من المرسل والمستقبل. أما المعوقات النفسية الشخصية: عدم اهتمام المرسل بمظهره واختلاف المستوى التعليمي للمستقبل عن المرسل، والسرعة في التقييم من قبل المستقبل، وتعالي المستقبل على المرسل والاستجابة السلبية، واختلاف الجنس بين المرسل والمستقبل. أما المعوقات الاجتماعية: اختلاف الدين والجنسية والمكانة الاجتماعية بين المرسل والمستقبل، ووجود العنف الجامعي والتباين في التحصيل والمستويات الاقتصادية بين الطلبة. ومن أبرز المعوقات التنظيمية: وجود الرقابة على محتوى الرسالة، ووصول أكثر من رسالة في الوقت نفسه وتعرّض الطلبة للعقوبات الجامعية. أما المعوقات المادية البيئية: عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة، وصعوبة استخدام وسيلة الاتصال وعدم تنوعها وكلفتها العالية وبطؤها وضعف تأثيرها وعدم جاذبيتها وتدني مستوى النظافة العامة.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) على بعض الأبعاد وإلى عدم وجود فروق على الأبعاد الأخرى تُعزى إلى متغيرات "النوع الاجتماعي، والكلية، والجنسية، والمستوى الدراسي".

الكلمات الدالة: معوقات الاتصال، الجامعة الأردنية، الطلبة.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

١. موضوعات الفصل الأول
١-١ مقدمة الدراسة
١-٢ مشكلة الدراسة
١-٣ أهمية الدراسة
١-٤ أهداف الدراسة
١-٥ الدراسات السابقة
١-٥-١ الدراسات العربية
١-٥-٢ الدراسات الأجنبية
١-٦ تعقيب على الدراسات السابقة
١-٧ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
١-٨ تساؤلات الدراسة
١-٩ مفاهيم الدراسة

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

١-١ مقدمة الدراسة:

يعتبر الاتصال فناً وعلماً حديثاً نسبياً مقارنة بغيره من العلوم، وكلمة اتصال Communication مشتقة من الأصل اللاتيني Communis بمعنى المشاركة، حيث يعتبر مصطلح الاتصال فهو المصطلح الرئيسي الذي يمثل النشاط الأساسي الذي تندرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي داخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاط متنوعة، قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعاً فيما بينها في أنها عمليات تستخدم فنون الاتصال ووسائله وتقنياته في تحقيق أهدافها.

والاتصال عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي Social Interaction تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب أو التباغض، وهو ضرورة اجتماعية لتماسك الأفراد والجماعات والمجتمعات والشعوب، وهو القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم وعقولهم، ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها. والاتصال فن وعلم حديث يعتمد على غيره من العلوم مثل علم النفس والاجتماع واللغة والفلسفة والسياسة، وهو فن التعامل مع الجمهور لكسب عقولهم وقلوبهم، وقد ظهر الاهتمام بهذا العلم بعد الحرب العالمية الثانية (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ويُعرف الاتصال بأنهُ "عملية تفاعل تتم بين طرفين مرسل ومستقبل، يتم من خلالها نقل معلومات أو مهارات أو اتجاهات أو آراء إلى المستقبل، سواء كان فرداً أو مجموعة بأساليب متنوعة لتحقيق هدف معين" (سَلام، ٢٠٠٧).

ويشكل الاتصال الرسمي وغير الرسمي عنصراً هاماً داخل مؤسسات التعليم العالي من خلال التفاعل الدائم والمستمر بين الطلبة من جهة، وبين الطلبة وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية من جهة أخرى في أثناء عملية التعليم والمشاركة، وبناء العلاقات والتكيف مع البيئة الجامعية، ويعترض هذه العملية العديد من الحواجز والمعوقات التي تقلل من فاعليتها أو تؤدي إلى فشلها أو انقطاعها، ما ينعكس سلباً على الجو النفسي والاجتماعي للطلبة، والتقليل من دافعيتهم وإنتاجيتهم وبناء العلاقات الايجابية فيما بينهم، وبالتالي الوصول إلى حالة التشاحن أو التصادم أو الخلاف أو العداء أو العنف، لذا ستحاول هذه الدراسة الكشف عن معوقات هذا الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية ومن وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

١-٢ مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في معرفة معوقات الاتصال عند طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وقد ظهرت مشكلة الدراسة من خلال تعامل الباحث مع طلبة الجامعة الأردنية بشكل دائم من جميع الكليات "العلمية والطبية والإنسانية" وعلى مدار السنوات الدراسية، ومن خلال إشرافه المباشر على المتطوعين والمشاركين في برامج خدمة المجتمع في الجامعة بما يقدر عددهم بآلاف الطلبة في كل عام، حيث لاحظ الباحث أن هناك بعض المعوقات والصعوبات التي تؤثر على العملية التفاعلية الاتصالية بين الطلبة، وتقلل من فرص الحوار وبناء العلاقات فيما بينهم وعدم تطوير مهاراتهم وقدراتهم بالشكل الأمثل من خلال العمل الجماعي والمشاركة الايجابية، ما ينعكس سلباً على تكيفهم مع الجامعة، والاندماج في برامجها وأنشطتها المختلفة. وتظهر هذه العوائق في كافة عناصر عملية الاتصال وهي "المرسل والرسالة والوسيلة والمستقبل والاستجابة والموقف الاتصالي".

ومن خلال اطلاع الباحث على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاتصال بمختلف عناصره باعتباره عملية حيوية أساسية لا بد من تفعيلها وتطويرها، والتقليل من معوقاتها قدر الإمكان، يمكن إيجاز مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الآتي:

ما معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم؟

١-٣ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في ما يأتي:

- تحديد معوقات الاتصال بين الطلبة التي تحدّ من عملية التفاعل وإلقاء الضوء عليها.
- تعتبر هذه الدراسة من أولى الدراسات العربية التي تبحث في موضوع معوقات الاتصال بين الطلبة من وجهة نظرهم، وبالتالي سيكون لها دور أكثر فاعلية في تغيير هذه المعوقات والتقليل منها.
- ندرة الدراسات التي بحثت في هذا المجال في الأردن حيث ستكون الدراسة الحالية مركزة على توضيح هذه المعوقات كما يراها الطلبة.
- تساعد نتائج هذه الدراسة المسؤولين وأصحاب القرار في بذل الجهود والتقليل من معوقات الاتصال وإيجاد المناخ التعليمي المناسب.
- تساعد نتائج هذه الدراسة أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الجامعة على وضع البرامج والخطط لزيادة فرص الحوار والالتقاء بين الطلبة.

١-٤ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى ما يأتي:

١- الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة.

٢- معوقات الاتصال عند طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم في كلّ من مجالات: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، الاستجابة، الموقف الاتصالي.

٣- العلاقة بين خصائص الطلبة النوعية ومعوقات الاتصال من حيث: النوع الاجتماعي، الكلية، الجنسية، السنة الدراسية.

٤- سُبل التقليل من هذه المعوقات كما يحددها الطلبة.

١-٥ الدراسات السابقة:

حظي موضوع الاتصال بالاهتمام في نهايات القرن الماضي، حيث ركز الباحثون في هذا المجال على موضوع الاتصال بشكل عام، خاصة في مجال إدارة الأعمال والإدارة العامة والإدارة التربوية، أما الدراسات التي تناولت مهارات الاتصال عند الطلبة أو في البيئة الجامعية فلم تحظَ باهتمام مماثل بسبب ندرة هذه الدراسات، والبعض منها تضمن مشكلات الاتصال ومعوقاته بشكل غير مباشر ومن جوانب مختلفة. وهنا سيتم استعراض بعض الدراسات السابقة وثيقة الصلة بالموضوع:

١-٥-١ الدراسات العربية:

تعددت الدراسات العربية التي تناولت موضوع الاتصال ومعوقاته من نواحٍ متعددة وقد ناقشت في مجملها العديد من المتغيرات، وسيتم استعراض بعض هذه الدراسات ومنها:

دراسة يونس والعمري (١٩٩٤) بعنوان "اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية". هدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بأبعاد الاتصال الأكاديمي (العدالة، الاحترام، الثقة، والاهتمام)، واشتملت عينة الدراسة على (٢٧٥) طالباً وطالبة في مستوى الماجستير والدبلوم. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الكلية على اتجاهات الطلبة نحو الأبعاد المختلفة للاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس لصالح الكليات العلمية، في حين لم يكن هناك أي أثر ذي دلالة إحصائية يُعزى لمتغيريّ الجنس والمؤهل العلمي على اتجاهات الطلبة نحو أبعاد الاتصال المختلفة، وبناء على ذلك قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها ضرورة إقامة ورشات عمل لتدريب

أعضاء الهيئة التدريسية على أساليب الاتصال، وتفعيل الإرشاد الأكاديمي واللقاءات التربوية، وتفعيل دور الأيام العلمية للكليات.

دراسة الخارندار (١٩٩٥) بعنوان "الاستماع الفعّال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية الإدارية". والتي هدفت إلى الكشف عن معوقات متغير الاستماع في عُمان، وكيفية تأثير تلك المعوقات على الاستماع وعملية الاتصال عبر مستويات الاتصال المختلفة، وإلى تنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بكيفية الحصول على المعلومات وإثرائها خلال الاتصال. وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج التحليلي الوصفي معتمداً على أسلوب البحث المكتبي، وذلك باطلاعه على الكتب والدوريات المتخصصة والدراسات السابقة، والمراجع ذات الصلة، وذلك للبحث في أدبيات الموضوع. وقد توصل الباحث إلى نتائج عدّة من أهمها طول الوقت الذي يستغرقه العاملون في كافة المستويات الإدارية في الاستماع لمحتوى الاتصال، ومدى تأثير معوقات الاستماع على عملية الاتصال سواءً أكانت تلك المعوقات ذاتية أم بيئية أم تنظيمية.

دراسة عودة (١٩٩٦) بعنوان "مشكلات ومعوقات الاتصالات الإدارية". وهدفت إلى تقديم دراسة وصفية وتحليلية لتلك المعوقات في جامعة الكويت، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٩٠١) من العاملين داخل الجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأهمية نسبية لاستخدام قنوات الاتصال الشفهية لدى المشاركين، كما توصلت الدراسة إلى أهمية نسبية لاستخدام قنوات الاتصال الكتابية، وعن الأهمية النسبية لمهارات الاتصال التي تشكل عائقاً للاتصال الفعال. وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن الافتقار إلى نظام الاتصال الشخصي، وعدم تشجيع المعلومات المرتدة وعدم توفر المهارات والقدرات الأساسية للاتصال تأتي في مقدمة العوامل التي تؤثر على فعالية الاتصالات الإدارية، كما توصل الباحث إلى أن أهم المعوقات النفسية هي الإحساس بالظلم والتفرقة في المعاملة، والتعصب القائم بين الأفراد، والشك وعدم والاطمئنان السائد بين العاملين، وكشفت الدراسة عن أهم المعوقات التنظيمية والتي تتمثل في سوء روتين العمل وعدم وضوح القواعد واللوائح المنظمة للعمل، وعدم وضوح السياسات والأهداف للعاملين، وكذلك أوضحت الدراسة أهمية المعوقات البيئية التي تتمثل في سوء أو ضعف قنوات الاتصال ما بين المنظمة والجهات الخارجية، والانتشار الجغرافي وتعدد مواقع العمل وتنوع تشكيلة العاملين من حيث المصادر والخلفيات الاجتماعية والثقافية والحضرية.

دراسة الخصاونة (١٩٩٨) بعنوان "مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة". والتي حاولت معرفة مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، وذلك عن طريق تحديد المشاكل التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال، وقد أجريت الدراسة

على عينة تكونت من (١١٢) طالباً وطالبة. وطوّرت الباحثة استبانه تكونت من (١٤) فقرة، وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر المشاكل التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال تمثلت في عدم إتاحة الفرصة للتحدث مع عضو هيئة التدريس وجهاً لوجه في أغلب الأحيان، ووجود نوع من المفاضلة بين طالب وآخر، بالإضافة إلى كثرة الضوضاء خارج قاعات التدريس، كما أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى اختلاف النوع الاجتماعي والكلية في درجة إحساس الطلبة بتلك المشاكل.

دراسة الشرمان (١٩٩٩) بعنوان "مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة إربد". وهدفت إلى معرفة مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين، وتكونت عينة الدراسة من (٤٦٢) معلماً ومعلمة، وقد استخدمت الباحثة استبانه مكونة من (٤٤) فقرة موزعة على مجالات الدراسة. وبعد تحليل البيانات توصلت الباحثة إلى عدم التخطيط المسبق للقاءات التي تعقد بين المشرفين والمعلمين، وعدم إطلاع المشرف المعلم على الخطة الإشرافية، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى في مشكلات الاتصال إلى الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيريّ الخبرة والمؤهل العلمي.

دراسة عثمان (٢٠٠٠) بعنوان "مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية". وقد أجريت على عينة قوامها (٢٣٥) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. وقد استخدم الباحث استبانه للتعرف على هذه المشكلات تضمنت خمسة مجالات (الأكاديمي، الإداري، الاقتصادي، الاجتماعي، والنفسي). وأظهرت النتائج أن مجال المشكلات الإدارية جاء في المرتبة الأولى ومجال المشكلات النفسية جاء في المرتبة الأخيرة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية تُعزى لمتغير (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمل، والتخصص في الثانوية العامة، والبكالوريوس (داخل الوطن وخارجه)، والعمر، والمعدل الدراسي، والدخل الشهري).

دراسة الأسمر (٢٠٠٠) بعنوان "مدى توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في إربد". وتكونت من عينة عشوائية عنقودية من (٥٥٠) معلماً ومعلمة، وتمثلت أداة الدراسة باستبانة موزعة على أربعة (٤) مجالات هي (مهارة الكتابة، القراءة، الاستماع، والتحدث) وقد توصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال الفعّال تتوافر بدرجة كبيرة لدى مديري المدارس الحكومية ومديري المدارس الخاصة على حد سواء. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر هذه المهارات عند مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة باختلاف متغيرات (ملكية المدرسة، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

دراسة القاسمي (٢٠٠٠) بعنوان "معوقات الاتصال الإداري الفعّال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عُمان". واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة الميدانية في الاستبانة التي طبقت على عينة قوامها (١٥١) فرداً من مديري مديريات التربية بالمناطق التعليمية ومديري دوائرها ومديري المدارس الثانوية التابعة لها. وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن هناك ممارسة عالية لأسس الاتصال الإداري الفعّال بين أفراد عينة الدراسة، ومن أبرز هذه الأسس (الوضوح في التعبير عن مضمون الرسالة، إدراك الفرد حقيقة ما يريد نقله للآخرين، الاقتناع بأهمية الاتصال في تحقيق الأهداف، وتوافر الثقة بين طرفيّ الاتصال) ووجدت أن أكثر المعوقات التي تعترض الاتصال الإداري الفعّال من وجهة نظر أفراد العينة هي المعوقات المتعلقة بوسيلة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة بطرفيّ الاتصال.

دراسة النظامي (٢٠٠٢) بعنوان "مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة". وهدفت التعرف إلى مدى توافر مهارات الاتصال عند أعضاء هيئة التدريس، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١١٠٠) طالبٍ وطالبة، واستخدمت الباحثة أداة قياس قامت بتطويرها والتأكد من صدقها وثباتها تكونت من (٤٧) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (مهارات التحدث، القراءة، الكتابة، الاستماع). وبعد جمع البيانات توصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال تتوافر لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك بدرجة متوسطة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر هذه المهارات باختلاف متغير المستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الرابعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر هذه المهارات باختلاف متغير المعدل التراكمي. كما وجدت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال باختلاف متغير الجنس ولصالح الإناث. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية مستمرة لأعضاء الهيئة التدريسية لتفعيل مهارات الاتصال لديهم مع الطلبة، وإجراء دراسات مشابهة.

دراسة الغافري (٢٠٠٢) بعنوان "معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان". وهدفت إلى الكشف عن معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وبيان أثر كل من الجنس والكلية والدور الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٥) فرداً موزعين على فئتين هما فئة أعضاء هيئة التدريس وعددهم (٦٢) عضواً، وفئة طلبة الدراسات العليا وعددهم (١٢٣) طالباً، وقد استخدم الباحث استبانه قام بتطويرها تكونت من (٤٥) فقرة غطت أربعة مجالات (مجال المعوقات الأكاديمية، والنفسية، والإدارية، والتكنولوجية). وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة إلى أن تقديرات أفراد

عينة الدراسة حول معوقات الاتصال بينهم في المجالات الأربعة كانت بدرجة متوسطة، وكان أعلاها المعوقات الأكاديمية ثم المعوقات النفسية، ثم المعوقات التكنولوجية، ثم المعوقات الإدارية. وتوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا على مجالات الدراسة لصالح طلبة الدراسات العليا. وتوجد فروق دالة إحصائياً تُعزى لمتغيريّ الجنس والكلية على جميع المعوقات وعلى الأداة الكلية ولصالح الإناث والكليات الاجتماعية والإنسانية. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها: التقليل من الأعباء الإدارية الملقاة على عاتق أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتنظيم لقاءات دورية منظمة بين المدرسين والطلبة، توفير وتحديث وسائل الاتصال الضرورية لعملية الاتصال في الجامعة حتى تواكب الثورة التكنولوجية الحديثة.

دراسة عايد (٢٠٠٤) بعنوان "معوقات الاتصال الإداري بين رؤساء الأقسام في قطاع الكليات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت وسبل التغلب عليها". وقد تكونت عينة الدراسة من (٦٠) فرداً من رؤساء الأقسام، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض استبانة قام بتطويرها وذلك لمعرفة معوقات الاتصال الإداري ضمن أربعة مجالات هي (معوقات تنظيمية وإدارية، معوقات تتعلق بأساليب وقنوات الاتصال، معوقات إدراكية وشخصية، معوقات بيئية اجتماعية ومادية) بالإضافة إلى طرح سؤال مفتوح حول المقترحات للتغلب على هذه المعوقات. وقد أشارت النتائج إلى أن أكثر المعوقات التي تحد من عملية الاتصال هي (افتقار الكليات إلى بعض الأجهزة اللازمة لإجراء مختلف عمليات الاتصال المطلوبة، قلة توافر نظم متطورة في وسائل الاتصال مثل استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني، سوء أو ضعف قنوات الاتصال ما بين الكليات والجهات الخارجية، اعتماد الاتصال في الكليات أغلبه على الاتصالات الصاعدة والهابطة على حساب الاتصالات الأفقية بين رؤساء الأقسام، كثرة الأعمال الورقية والمكتبية يؤدي إلى الانشغال الزائد عند رؤساء الأقسام ما يضعف التواصل بينهم). ومن أبرز الحلول المقترحة للتغلب على المعوقات (تنظيم دورات في مهارات الاتصال، عدم تمييز الإدارة بين رؤساء الأقسام، توفير وسائل وأجهزة اتصال حديثة، واستخدام الإنترنت، تنظيم المراسلات والأعمال الورقية).

دراسة النفيعي (٢٠٠٤) بعنوان "الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز". وهدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجدة نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس، وذلك فيما يتعلق بأساليب الاتصال وأبعاده والتي تتمثل في (العدالة والاحترام والثقة والاهتمام)، وقد طورت الباحثة استبانة لقياس أثر الكلية والجنس والتفاعل بينهما على أبعاد الدراسة، وشملت العينة

(١٩٤) طالباً في مرحلة الماجستير واستخدمت المنهج الوصفي المسحي. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أسلوب المحاضرة والاختبارات - والتي تعتبر من الأساليب التقليدية- هي الأداة الرئيسية لنقل المعرفة إلى الطالب في التخصصات النظرية والعلمية، يلي ذلك استخدام التقارير والبحوث النظرية ثم حلقة النقاش، ثم استخدام البحوث الميدانية والمعملية، وهناك استخدام ضئيل جداً للأساليب الحديثة، كما أن اتجاهات الطلبة نحو بعد العدالة يعتبر اتجاهاً قوياً واتجاهاً متوسطاً نحو بعديّ الاحترام والثقة، واتجاهاً ضعيفاً بالنسبة لبعد الاهتمام.

دراسة ذيابات (٢٠٠٦) بعنوان "مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين". وهدفت إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية (مهارات الكتابة، الاستماع، والتحدث) ومهارات التواصل عبر الرسائل غير اللفظية (التصرفات، الزمان، المكان، المظهر، الصوت والحركات) لدى الرؤساء في الشركات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين وأثر ذلك في فعالية الاتصال الإداري. وقد خلصت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال التقليدية وغير اللفظية متوافرة وبدرجة عالية لدى الرؤساء من وجهة نظر المرؤوسين، وأن فاعلية الاتصال الإداري كانت متوافرة بشكل إيجابي، وأوصت الدراسة إجراء المزيد من الدراسات لبيان أثر مهارات الاتصال على متغيرات أخرى.

دراسة أبو صاع (٢٠٠٦) بعنوان "مشكلات طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم". وهدفت الدراسة إلى التعرف على مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم. ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة من الطلبة بطريقة عشوائية طبقية بلغ عددها (٢٧٩). ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث استبانه مكونة من (٤٣) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (التنظيمية، الفنية، النفسية والاجتماعية، والمادية). وخلصت الدراسة إلى نتائج هامة منها: إن درجة مشكلات الاتصال في مجال المشكلات النفسية والاجتماعية متوسطة ودرجة المشكلات في المجالات الفنية، والمادية، والتنظيمية قليلة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات تبعاً لمتغير الجنس، بينما توجد فروق في الكليات الإنسانية والعلمية ولصالح الإنسانية. أما في مجال المشكلات الفنية فإنه لا توجد فروق ذات دلالة تبعاً لمتغير الكلية. كما أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق في مشكلات الاتصال تبعاً لمتغير العمر، وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال المشكلات الفنية بين (سنة) و(سنتين) ولصالح السنتين. وأوصت الدراسة

باتخاذ التدابير اللازمة التي تقلل الاعتماد على الوسائل التقليدية في الاتصال الشفهي والكتابي والاستفادة من الابتكارات والأساليب الحديثة في الاتصال، وإقامة الدورات التدريبية على مهارات الاتصال الفعّال.

دراسة العريني (٢٠٠٦) بعنوان "معوقات الاتصال التحريري بين مدارس التعليم العام وإدارة التربية والتعليم في منطقة الرياض/بنين والحلول المقترحة لها". وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أهم معوقات الاتصال التحريري بين مدارس التعليم العام وإدارة التربية والتعليم في منطقة الرياض وسبل علاجها. وذلك من خلال دراسة استطلاعية واستفتاء شمل (٢١) من مديري الإدارات والمراكز ورؤساء الأقسام في إدارة التربية والتعليم بالرياض و(٨٦) مدير مدرسة بالمراحل الثلاثة (الابتدائي والمتوسط والثانوي) وجاءت نتائج الدراسة مبينة أن أهم معوقات الاتصال التحريري هي قلة توفر الجهاز الإداري المساعد. كما وجدت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد المختلفة لصالح البعد الثاني المختص بإدارة التربية والتعليم، وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد الدراسة في نظرتهم للمعوقات باختلاف متغيرات الدراسة وهي (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية لمديري المدارس).

دراسة الياور (٢٠٠٧) بعنوان "معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعة العربية المفتوحة بجدة من منظور الطلاب والطالبات". وهدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعوقات، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكان مجتمعها عينة بلغت (٢٢٧) من الطلاب والطالبات واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة وتضمنت ثلاثة محاور رئيسة هي (المعوقات الإدارية، المعوقات الأكاديمية، والمعوقات البيئية والفنية). وقد توصلت الدراسة إلى أن الطلبة يواجهون عدداً من المعوقات التي تؤثر وتحد من فاعلية التعليم الجامعي المفتوح وتتلخص في (معوقات إدارية مثل قصور في البرامج التعريفية الخاصة بالطلاب المستجدين، والإرشاد الأكاديمي، وضعف الاهتمام بالطلاب، ومعوقات أكاديمية مثل بُعد المقررات الدراسية عن ميول وقدرات الطلاب، وصعوبة بعض المقررات وعدم توفر تغذية راجعة، ومعوقات بيئية وفنية تتمثل في سوء المبنى وضعف التجهيزات وعدم وجود أنشطة طلابية). ومن الحلول العامة التي قدمها الطلبة (العناية بالطلاب المستجدين، وتجسير الفجوة بين الطلاب وإدارة الجامعة، والاستماع لشكواهم وحل مشكلاتهم، وتحديد احتياجاتهم التعليمية والتدريبية).

دراسة حنون (٢٠٠٩) بعنوان "نماذج التواصل السائدة مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات". وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات الذين يُدرّسون المرحلة الإعدادية في مدارس وكالة الغوث في المناطق

التعليمية الثلاث (نابلس، القدس، أريحا، والخليل)، وقد بلغت عينة الدراسة (٢٩٦) معلماً ومعلمة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن ترتيب نماذج التواصل السائدة لدى المديرين والمديرات كانت على النحو الآتي (المرتبة الأولى أنموذج بائع الأزهار، والمرتبة الثانية أنموذج الساحر، المرتبة الثالثة أنموذج الدبلوماسي، المرتبة الرابعة أنموذج المحقق، وفي المرتبة الأخيرة أنموذج الشرطي في الخدمة العسكرية). وأن هناك دوراً للمتغيرات المتعددة في الفروق بين المعلمين والمديرين، وفي النهاية أوصى الباحث بتنظيم دورات تدريبية للمديرين والمديرات حول نماذج التواصل وأهميتها، وكيف يمكن توظيفها في العمل والعلاقات بما يخدم العملية التعليمية، وضرورة إجراء دراسات مماثلة.

دراسة الصبيحي والرواجفة (٢٠١٠) بعنوان "العنف الطلابي وعلاقته ببعض المتغيرات: دراسة وصفية على عينه من طلبة الجامعة الأردنية". والتي طبقت على عينة من طلبة الجامعة الأردنية وكان هدفها التعرف إلى مشاركة الطلبة في العنف داخل الجامعات وعلاقته ببعض المتغيرات، وقد اشتملت على عينة عددها (١٠٠٠) طالبٍ وطالبة في مختلف التخصصات. والتي خلصت إلى أن أكثر الأسباب التي تدفع الطلبة إلى المشاركة في العنف هو التعصب، والشعور بالظلم، وعدم الثقة بالمستقبل، بالإضافة إلى شعورهم بالرفض من قبل الجنس الآخر وعدم التواصل الايجابي.

دراسة الشويحات وعكروش (٢٠١٠) بعنوان "مسببات العنف الطلابي في الجامعات الأردنية". والتي أظهرت أن مسببات العنف الطلابي في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تنازلياً مع درجة أهميتها هي المهارات الشخصية للطلبة وبدرجة تقدير مرتفع الأهمية، ثم الخلفية التربوية والاجتماعية للطالب وبدرجة تقدير مرتفع الأهمية، ثم الخلفية الثقافية للطالب وبدرجة تقدير متوسطة الأهمية، ثم الجوانب العلمية ذات الصلة بالدراسة وبدرجة تقدير متوسطة الأهمية. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: دراسة أسلوب حياة الشباب الجامعي، وتفاعل بعضهم مع بعض، وتعريف الطلبة بسياسة العقوبات في الجامعة، وتفعيل الأنشطة اللا منهجية، واستمرار التنسيق بين عمادة شؤون الطلبة ومجلس الطلبة في الجامعة.

١-٥-٢ الدراسات الأجنبية:

ومن الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الاتصال ومعوقاته من نواحٍ متعددة سيتم استعراض بعض هذه الدراسات ومنها:

دراسة قالوشا (Galusha, 1998) بعنوان "معوقات التعلم في التعليم المفتوح". وهدفت إلى الكشف عن المشكلات والصعوبات التي تواجه التعليم المفتوح من وجهة نظر الدارسين، وبينت الدراسة أن التعلم عن بعد طريقة ممتازة لتدريس المتعلمين الراشدين لأنهم يحتاجون مرونه تتماشى مع الأولويات المتنافسة لديهم، وتعليم الراشدين لا يخلو من المشاكل مثل: فقدان الدافعية بسبب انعدام التواصل وجهاً لوجه مع المدرسين والزملاء، واحتمالية تكاليف البدء الباهظة، وقلة الدعم من أعضاء الهيئة التدريسية. كما وجدت الدراسة أن لدى المتعلمين بطريقة التعلم عن بعد شكوك بخصوص بعض الأمور منها: التعليم، مشاكل التقييم الذاتي، نقص الخدمات المساندة مثل المساعدة الفنية والشعور بالعزلة وانعدام الخبرة بطريقة التعلم الذي بالتالي يؤدي إلى مشاكل أكاديمية، والمعوقات التي لها علاقه بأعضاء الهيئة التدريسية، وتشمل انعدام التدريب على تطوير المناهج الدراسية والتكنولوجيا، قلة الدعم المخصص للتعلم عن بعد، وعدم قدرة المدرسين على اختيار المواد التي تُدرس عن بعد، بالإضافة إلى المعوقات التنظيمية وتشمل البنية التحتية، وقلة استخدام التكنولوجيا، خطة المواد، وتقييم الطلبة. وهدف البحث إلى مواجهة هذه المشاكل بحيث تكون طريقة التعلم عن بعد والتي يمكن اعتبارها طريقة قيمة عملية يمكن أن تنفذ بشكل أكثر فاعلية.

دراسة روبين (Robin, 2000) بعنوان "مستويات مهارات الاتصال الفعّالة المستخدمة من طلبة الكليات أثناء عملية البحث عن المهنة". وهدفت إلى معرفة مستوى مهارات الاتصال المتوفرة عند الطلبة في جامعة فيرجينيا بوليتكنيك في ولاية فيرجينيا، وقد ركزت الدراسة على فعالية مهارات الاتصال الكتابية، حيث جمع الباحث في هذه الدراسة رسائل طلب التوظيف التي قدمها الطلبة للحصول على عمل، وتم تصنيف البيانات وتقييمها بناء على (4) مجالات هي (مجال القواعد وسلامة اللغة والتهجئة والوضوح)، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (20) طالباً من الباحثين عن عمل من كليات الفنون والهندسة والأعمال، وقد توصلت النتائج إلى أن الطلبة لديهم فهم جيد لكيفية تقديم الرسائل التي تحتوي وثائق وملخصات، كما أظهرت النساء تفوقاً على الرجال في مهارات الاتصال الكتابية، وأن طلبة كلية الأعمال لديهم مهارات اتصال كتابية أقوى من طلبة كليتيّ الفنون والهندسة، وقد أهملت الدراسة جانباً كبيراً وفاعلاً في عملية الاتصال وهو الجانب غير اللفظي، والمتمثل بالإيماءات التي يستخدمها الطلبة في أثناء التواصل أو ما يعرف بلغة الجسد.

دراسة ويليامز (Williams, 2001) بعنوان "أثر الدراسة في الخارج على مهارات الاتصال في الثقافات المختلفة: التأقلم والحساسية". وهدفت إلى معرفة أثر الدراسة الجامعية في الخارج من حيث التكيف والقدرة على التواصل مع الآخرين من ثقافات متباينة، وقد أجريت

الدراسة في جامعة "Texas Christian" في تكساس، وطبق فيها تصميم قبلي وبعدي مستخدماً مجموعة من الدارسين في الخارج عددهم (44) كمجموعة تجريبية ومجموعة من الدارسين في البلاد في جامعة تكساس وعددهم (48) كمجموعة ضابطة، وفي التصميم طبق على كلا المجموعتين اختباران قبلي وبعدي (بعد فصل دراسي واحد)، وكان الاختبار البعدي هو نفسه الاختبار القبلي مع إضافة بعض الفقرات التي حددت للاستفسار عن التعرض لثقافات أخرى خلال الفصل الماضي فقط. وقد أخذت فقرات الاختبار من قائمة التكيف بين الثقافي (CCAI) من تصميم كيلي ومايرز (Kelly and Mayers) والتي تغطي أربعة أبعاد (المرونة العاطفية، الانفتاح، حدة الإدراك الحسي، والاستقلالية) وتكونت هذه الفقرات من (80) فقرة، أمام كل فقرة استجابات متدرجة من (1) إلى (7) حسب نموذج ليكرت. وقد أشارت النتائج إلى أن الطلبة الدارسين في الخارج قد أظهروا زيادة أكبر في التواصل بين الثقافي من أولئك الدارسين في البلاد. كما أشارت النتائج إلى أن الاطلاع على حضارات أخرى مسبقاً كان متنبئاً جيداً بمهارات الاتصال بين الثقافي في كلا الاختبارين القبلي والبعدي.

دراسة بينافا وستانوجيفيك (Penava and Stanogevic, 2002) بعنوان "مهارات الاتصال غير المتأثرة بالمشاركة في برنامج الصحة الجنسية للمراهقين (OSCE)". وهدفت لمعرفة فيما إذا كانت مهارات الاتصال لدى الطلبة متأثرة بالمشاركة في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين في جامعة "Western Ontario". وقد شارك في البرنامج (19) طالباً من طلبة السنة الثانية في كلية الطب في الجامعة تعاملوا مع (179) مراهقاً، كما تضمنت عينة الدراسة (85) طالباً من نظرائهم الذين لم يشاركوا في البرنامج. وقد أجرى الباحثان اختباراً قبلياً لجميع الطلبة الذين شاركوا في البرنامج والذين لم يشاركوا للكشف عن أية خبرات في مهارات الاتصال قبل البدء، وذلك لأغراض المقارنة ومعرفة الفروق بين الطلبة، وبعدها تم تقييم الطلبة المشاركين وغير المشاركين في البرنامج من خلال اختبار احتوى مجالين هما: مجال الأسلوب الكلي العام ويتضمن (الألفة والتعاطف). وقد أظهرت النتائج أن المشاركين في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين لم يكن أداؤهم للاختبار أفضل من نظرائهم غير المشاركين، حيث كان متوسط الأداء على الاختبار للمشاركين (μ =10.1) ولغير المشاركين (μ=10.2). كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الأداء على الاختبار عائدة للنوع الاجتماعي (ذكر، أنثى). كما تم تفسير النتائج إلى أن البرنامج قد وفر فرصة للخروج والتعامل مع مجموعة من الأشخاص فحسب، ولم يقم بتوفير فعاليات تدريبية تهتم بتطوير مهارات الاتصال لدى المشاركين.

دراسة شينق وميلز (Cheng and Myles, 2003) بعنوان "الحياة الاجتماعية والثقافية للطلبة العالميين المتخرجين وغير المتحدثين باللغة الانجليزية في الجامعة الكندية". وقد ركزت

الدراسة على الحياة الثقافية والاجتماعية للطلبة العالميين المتخرجين وغير المتحدثين باللغة الإنجليزية أصلاً، ومدى الصعوبات والمعوقات التي يواجهونها، والأوضاع الأكاديمية لهم في إحدى الجامعات المحلية في كندا. وقد ركزت الدراسة على ملاحظة حياة (١٢) طالباً عالمياً حسب (٤) أبعاد هي (العلاقة مع المشرفين، والخبرة التعليمية كمساعدين تدريس، مهارات التواصل مع الزملاء والأصدقاء، الحياة الاجتماعية)، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن خبرة الطلبة كانت مختلفة وتعتمد على مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، كما وجدت الدراسة أن أغلب الطلبة كانوا في وضع جيد ويحتاجون إلى مزيد من التعامل والتعلم عن الثقافة المشابهة، كما أكدت الدراسة ضرورة التواصل الفعّال بين الطلبة العالميين والطلبة الأصليين والتواصل مع الكادر جميعه.

دراسة إسمان وألتيناي (Isman and Altinay, 2005) بعنوان "معوقات الاتصال: دراسة في جامعة شرق البحر الأبيض المتوسط عن المعلمين والطلبة في المواد والبرامج التي تُدرس عن طريق الانترنت". والتي هدفت التعرف إلى معوقات الاتصال التي تواجه كلاً من الطلبة والهيئة التدريسية في جامعة حوض المتوسط في تركيا في أثناء تطبيق مساقات التعلم عن بعد، وقد أجريا الدراسة على عينة من (٥٧) طالباً و(١١٧) مدرساً، استخدما فيها استبانه من (٤٢) فقرة للطلبة، واستبانه أخرى من (٤٣) فقرة للمدرسين، وقد أشارت النتائج إلى وجود اختلاف في وجهات النظر بين كل من الطلبة والمدرسين حول معوقات الاتصال في أثناء تطبيق برامج التعلم عن بعد، حيث رأى المدرسون أن المعوقات كانت تتمثل في عدم القدرة على التعزيز بالشكل المطلوب بالإضافة للمعوقات التكنولوجية، في حين كان رأي الطلبة بأن المعوقات تتمثل في عدم القدرة على إعطاء ردود الفعل غير اللفظية عند اختلاف لغة المتصلين.

دراسة هوتل وهارديجان (Hottel and Hardigan, 2005) بعنوان "التحسن في مهارات الاتصال الشخصية عند طلاب طب الأسنان". وهدفت الدراسة إلى قياس التغير الحاصل في مهارات الاتصال لدى طلبة كلية طب الأسنان في جامعة " Nova Southeastern University". بعد اشتراكهم في برنامج تدريبي ركز على تطوير استراتيجيات المقابلة لدى الطلبة وإدارة السلوك وكيفية تكوين العلاقات. وأجريت الدراسة على (78) طالباً في السنة الثالثة من كلية طب الأسنان، واستخدم الباحثان مقياساً مكوناً من المجالات (مهارات استقبال الرسائل ومهارات الاتصال غير اللفظي، ومهارات المقابلة، والحساسية نحو الثقافات الأخرى). وقد طبق الباحثان المقياس قبل وبعد انتهاء البرنامج، وقد أظهرت النتائج أن البرنامج التدريبي كان فعالاً في تطوير مهارات المقابلة والاتصال غير اللفظي لدى الطلبة، ما يشير إلى إمكانية اكتساب وتطوير مهارات الاتصال من خلال البرامج التدريبية.

دراسة فرايمير (Frymier, 2005) بعنوان "فاعلية الاتصال بين الطلبة داخل غرفة الصف". وهدفت الدراسة إلى معرفة أهمية مهارات الاتصال الفعّالة بين الطلبة في غرفة الصف مع المعلم ولكنها تجاهلت الاتصال بين الطلبة أنفسهم، وقد جرت الدراسة في جامعة "Midwestern University"، وقد ركزت الدراسة على اختبار فرضية أن الطلبة الأكثر فعالية في الاتصال سيكونون أكثر نجاحاً في غرفة الصف، وقد أظهرت النتائج أن مستوى المشاركة والتفاعل والدافعية نحو الدراسة والتعليم ومستويات الرضا لدى الطلبة أكثر فعالية، كما أشارت النتائج أنهم أكثر إيجابية في نتائج التعليم.

دراسة ناغدا (Nagda, 2006) بعنوان "كسر الحواجز، عبور الحدود، بناء الجسور: عملية الاتصال في الحوارات داخل المجموعات". وهدفت إلى كسر المعوقات وتخطي الحواجز وبناء الجسور في أثناء عملية الحوار بين المجموعات في عملية الاتصال، حيث ركزت الدراسة على العمليات الفيزيائية والتربوية في عملية الاتصال لتوضيح أهمية التدخل في النتائج المطلوبة، وقد عززت هذه الدراسة فحص أنماط التدخل ومعرفة المفيد منها، وكيفيه تأثيرها على نتائج الحكم المسبق والتصورات الاجتماعية، وقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعه من الأسئلة القبلية والبعدية التي أجريت على مجموعه من الطلبة والبالغ عددهم (٢١١) طالباً، وكشفت عن أربعة من العوامل المهمة وهي (تقدير الاختلافات، الانخراط الذاتي، ردود الفعل الذاتية، وبناء التحالف) بالإضافة إلى ذلك أظهر التحليل أن عملية الاتصال تؤثر تأثيراً كبيراً في حوار المجموعات وبناء الجسور بين وجهات النظر المختلفة. كما أظهرت عملية الاتصال فهماً أعمق لما يحدث ضمن سياق تفاعل المجموعات، بالإضافة إلى أهمية الصداقة كعامل خامس من أجل تحقيق الاتصال المثالي.

دراسة ياب (Yeap, 2008) بعنوان "تقييم برنامج التدريب على مهارات الاتصالIMV: وتطوير أداة القياس". وقد هدفت إلى تقويم برنامج تدريبي في مهارات الاتصال لتقدير مدى التطور في البرنامج. وقد وصفت هذا التقدم من خلال أربع أدوات صممت لهذه الغاية والتي طبقت في الجامعة الطبية الدولية. كما ركزت الدراسة في أبعادها على الفعالية في مهارات الاتصال الشخصي، والاتجاه نحو الاتصال مع المريض ومدى قبول المعرفة في التواصل مع المريض، ومدى قبول البرنامج، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية التدريب على مهارات الاتصال لطلبة الكليات الطبية جميعهم.

دراسة آهن وآخرون (Ahn, et al., 2009) بعنوان "تطوير مقياس مهارات الاتصال الكورية: مقارنة الطرق بين كوريا والغرب". وقد هدفت الدراسة إلى تقدير اتجاهات الطلبة نحو تطوير مهارات الاتصال الكورية، وذلك بمقارنه الاتجاهات بين الكوريين والغربيين، وذلك

بمعرفة التصورات الإيجابية والسلبية للطلبة الكوريين في الكليات الطبية وغير الطبية نحو تعلم هذه المهارات. وقد قامت الدراسة بتطبيق مسحين لهذه الغاية شمل العديد من الطلبة لجمع بيانات كمية من خلال مجموعه من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية تعليم مهارات الاتصال للطلبة في الطب، وفي تحفيز وتسهيل المهارات الشخصية للحصول على ثقة أكبر. وقد اقترحت الدراسة بعض التحسينات الملائمة لتعليم مهارات الاتصال للطلبة الكوريين حسب الرؤية العامة الكورية.

دراسة داباج (Dabaj, 2011) بعنوان "تحليل عوائق التواصل في التعليم عن بعد: دراسة مراجعة". وهدفت إلى استعراض وتحليل معوقات وحواجز التعليم عن بعد وبرامجه المختلفة، والتي أجريت في جامعة سنترال فلوريدا. وقد كشفت الدراسة أن أهم هذه المعوقات تشمل الطلبة والمدرسين والبيئة التكنولوجية ومنها: بُعد المسافات، وكثرة القيود، والصعوبات في التعامل مع وسائل الإعلام، وضيق الوقت، والعجز في استخدام المهارات التكنولوجية وقلة مستويات التفاعل بين الأفراد وجهاً لوجه، وجميعها تقلل من فاعلية هذا التعليم وتحقيق أهدافه.

١-٦ تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الأدب النظري السابق والدراسات والأبحاث في مجال الاتصال تبين أنهُ يوجد قلة أو شبه افتقار في المكتبة العربية لهذا العلم الهام والبحث فيه بشكل مفصل. حيث إنّ أغلب الدراسات هدفت إلى التعرف على مهارات الاتصال وأهميتها، وخاصة أهمية المشاركة في برامج تدريبية قائمة على هذه المهارات، كما في دراسة روبين (Robin, 2000)، ودراسة بينافا وستانوجيفيك (Penava and Stanogevic, 2002)، ودراسة ياب (Yeap, 2008)، ودراسة هوتل وهارديجان (Hottel and Hardigan, 2005).

وركزت العديد من الدراسات على دور الاتصال في العملية التعليمية ومستوياتها المختلفة سواء في المدارس أو الجامعات، وخاصةً الاتصال بين المعلم والطالب كما في دراسة يونس والعمري (١٩٩٤)، والخصاونة (١٩٩٨)، والشرمان (١٩٩٩)، والنظامي (٢٠٠٢). ودراسة فرايمير (Frymier, 2005). والبعض الآخر ركز على جوانب الأهل، والبعض منها ركز على التعليم عن بعد وبخاصة في الدراسات الغربية؛ وذلك نظراً لتوفر هذا النوع من التعليم عندهم بكثرة كما في دراسة إسمان وألتيناي (Isman and Altinay, 2005)، ودراسة الياور (٢٠٠٧)، ودراسة داباج (Dabaj, 2011)، ودراسة قالوشا (Galusha, 1998).

كما لوحظ أن أكثر الدراسات كانت مركزة في جانب الاتصال الإداري والتنظيمي والإدارة العامة، ولم تركز على الجوانب الإنسانية المختلفة من العملية الاتصالية كما في دراسة الخازندار (١٩٩٥)، ودراسة عودة (١٩٩٦)، ودراسة القاسمي (٢٠٠٠)، ودراسة عايد (٢٠٠٤).

أما الدراسات التي تناولت معوقات الاتصال أو مشكلاته أو صعوباته أكدت ضرورة الكشف عنها من أجل إيجاد الحلول المناسبة لها، نظراً لما تشكله من حواجز تحول دون تحقيق الاتصال الفعّال كما في دراسة الخصاونة (١٩٩٨)، ودراسة الشرمان (١٩٩٩)، ودراسة عثمان (٢٠٠٠)، ودراسة أبو صاع (٢٠٠٦)، ودراسة ناغدا (Nagda, 2006).

أما فيما يتعلق بالدراسات التي بحثت في معوقات الاتصال بين الطلبة وأسس التفاعل بينهم خاصةً في مؤسسات التعليم العالي والجامعات على وجه التحديد، كانت شبه معدومة أو مهملة تماماً، كما أنها كانت مركزة من وجهة نظر طرف واحد مهملةً الطرف الآخر، وبخاصة نظرة الطلبة واتجاهاتهم نحو العملية الاتصالية فيما بينهم، في حين أن العديد من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب العنف الجامعي ومشكلات الطلبة كانت تركز على أهمية التدريب على مهارات الاتصال وتفعيلها عند الطلبة كما في دراسة الصبيحي والرواجفة (٢٠١٠)، ودراسة الشويحات وعكروش (٢٠١٠).

ومن خلال كل ما سبق وبعد استعراض الدراسات والأدب السابق لم يجد الباحث أي دراسة تبحث في العملية الاتصالية ومعوقاتها بشكل متخصص بين طلبة الجامعة الأردنية، لذلك جاءت هذه الدراسة والتي ستكون مركزة على هذا الجانب الهام والفعّال، والتي يأمل الاستفادة منها ومن توصياتها ومقترحاتها في معالجة العديد من المشكلات والصعوبات للتقليل من هذه المعوقات وتحقيق بيئة جامعية آمنة منتجة وفاعلة.

<u>١-٧ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:</u>

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة الأخرى ما يأتي:

- لم تُطبق دراسات متخصصة لمعرفة معوقات الاتصال عند طلبة الجامعة من قبل، لذا فإن هذه الدراسة من الدراسات الأولى في هذا المجال.
- الدراسة وقفت على أبرز مقترحات الطلبة للتقليل من معوقات الاتصال عندهم، مع التركيز على العلاقة بين خصائص الطلبة ووجهة نظرهم.
- قدمت هذه الدراسة العديد من التوصيات الهامة للمسؤولين وأصحاب القرار للاستفادة منها عند التعامل مع معوقات الاتصال بين الطلبة داخل الجامعة الأردنية.

- وقد توافقت نتائج الدراسة مع دراسة الخازندار (١٩٩٥)، ودراسة يونس والعمري (١٩٩٤)، ودراسة عودة (١٩٩٦)، ودراسة الغافري (٢٠٠٢)، ودراسة عايد (٢٠٠٤)، ودراسة أبو صاع (٢٠٠٦)، ودراسة الصبيحي والرواجفة (٢٠١٠)، ودراسة الشويحات وعكروش (٢٠١٠)، ودراسة شينق وميلز (Cheng and Myles, 2003)، ودراسة فرايمر (Frymier, 2005)، ودراسة ناغدا (Nagda, 2006)، ودراسة إسمان وألتيناي (Isman and Altinay ,2005)، ودراسة الخصاونة (١٩٩٨)، ودراسة هوتل وهارديجان (Hottle and Hardigan, 2001)، ودراسة عثمان (٢٠٠٠)، ودراسة آهن وآخرون (Ahn, et al., 2009).

- ولم تتوافق نتائج الدراسة مع دراسة العريني (٢٠٠٦)، ودراسة النفيعي (٢٠٠٤)، ودراسة ذيابات (٢٠٠٦)، ودراسة حنون (٢٠٠٩)، دراسة قالوشا (Galusha, 1998)، دراسة روبين (Robin, 2008)، ودراسة ويليامز(Williams, 2001)، ودراسة بينافا وستانوجيفيك (Penava and Stanogevic)، ودراسة داباج (Dabaj, 2011).

١-٨ تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤلات الآتية:

١- ما الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة المبحوثين؟

٢- ما معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم في كل من مجالات: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، الاستجابة، والموقف الاتصالي؟

٣- ما العلاقة بين خصائص الطلبة النوعية ومعوقات الاتصال من حيث: النوع الاجتماعي، الكلية، الجنسية، السنة الدراسية؟

٤- ما سُبل التقليل من هذه المعوقات كما يحددها الطلبة؟

١-٩ مفاهيم الدراسة:

لغايات هذه الدراسة يعرف الباحث المفاهيم والمصطلحات على النحو الآتي:

١- الاتصال Communication: هو عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب والتباغض.

٢- معوقات الاتصال Barriers of Communication: هي كافة المتغيرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر أو تؤخر إرسالها واستقبالها، أو تحرف أو تشوه معناها، وتؤدي إلى رفضها من قبل الجمهور المستهدف في أثناء عملية الاتصال، وهي تتعلق بأطراف دائرة الاتصال جميعها من حيث: "المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، التغذية الراجعة، الموقف الاتصالي" (أبو عرقوب، ٢٠١١).

٣- الطلبة: هم طلبة الجامعة الأردنية المسجلّون في مرحلة البكالوريوس من كافة الكليات "العلمية، والإنسانية" للعام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣م.

٤- مهارات الاتصال Communication Skills: هي أساليب تستخدم في أثناء التفاعل مع الآخرين، تتضمن رسائل لفظية ورسائل غير لفظية، ومهارات الاتصال الناجحة هي قدرة الفرد على إرسال الرسائل واستقبالها بنجاح، وتقديم التغذية الراجعة المناسبة. وهي المهارات اللازمة للقيام بعمليات الاتصال بشكل ناجح ومنها: مهارات الاستماع، مهارات التحدث، مهارات الكتابة، مهارات القراءة، مهارات الفهم، مهارات التفكير، مهارات التحليل، مهارات التقييم.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

٢. موضوعات الفصل الثاني
٢-١ مقدمة
٢-٢ الاتصال الإنساني Human Communication
٢-٢-١ مفهوم الاتصال
٢-٢-٢ أشكال الاتصال
٢-٢-٣ عملية الاتصال
٢-٢-٤ خصائص عملية الاتصال
٢-٢-٥ أهداف الاتصال
٢-٢-٦ وظائف الاتصال
٢-٢-٧ أهمية الاتصال
٢-٢-٨ أنواع الاتصال

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

٢-١ مقدمة:

الاتصال الإنساني ضرورة أساسية لتماسك الأفراد والمجتمعات والشعوب. وهو القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم وعقولهم، ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها، والاتصال عملية تتضمن أكثر من مجرد نقل الحقائق أو المعلومات أو الأفكار فهو عملية تفاعل اجتماعي Social Interaction بين المتكلم والمستمع والمشاهد وبين الكاتب والقارئ. وقد ازداد الاهتمام بهذا العلم نتيجة لتقدم وتعقد وتطور منظومة التفاعل الاجتماعي وشبكة العلاقات الإنسانية، فالإنسان لا يستطيع العيش بعزلة تامة عن بقية أفراد المجتمع البشري، فهو يحتاج الآخرين لإشباع حاجاته النفسية والبيولوجية والفكرية والثقافية والأمنية، لكل ذلك لابد أن يتصل بالآخرين ويتعاون معهم باستمرار للمحافظة على الحياة الاجتماعية والتقدم الحضاري.

وقد شهد القرن العشرون تطوراً هائلاً وسريعاً في عملية الاتصال نتيجة لتقدم التكنولوجيا وانفجار ثورة الاتصالات، حتى أصبح الاتصال سمة من سمات العصر الحديث، انعكست آثاره على مناحي الحياة الثقافية والفكرية والاجتماعية والتعليمية والسياسية جميعها، وأساليب الحياة وأنماط السلوك اليومية.

ويُشكل الاتصال التعليمي عنصراً هاماً داخل مؤسسات التعليم العالي وعلى رأسها الجامعات، لأنها تمثل نقط تجمع للعديد من أطياف المجتمع، ونماذج متعددة تؤثر وتتأثر ببعضها من خلال نمط الحياة الجامعية، وممارسة كل المهارات اللازمة لبناء العلاقات وتحقيق التكيف الاجتماعي والأمن النفسي. والذي يعد من المتطلبات الأساسية للصحة النفسية التي يحتاج لها الطالب كي يتمتع بشخصية ايجابية متزنة ومنتجة وقيادية. وذلك من خلال التقليل من الصعوبات ومواجهة الحواجز التي تحول دون تحقيقها فيما بينهم (عربيات والعضايلة، ٢٠٠٨).

ويعترض الاتصال الكثير من المعوقات التي تقلل من فاعليته ونجاحه، فالاتصال التام أو النموذجي ليس من اليسير تحقيقه أو الحصول عليه، والسبب هو وجود معوقات تهدد فعاليته وتعيق اكتمال دائرته، مثل التشويش Noise والذي يعد عنصراً من عناصر عملية الاتصال بالإضافة إلى معوقات أخرى مادية ولغوية ونفسية وجسدية كثيرة (الطويل، ٢٠٠٦).

وفي هذا الفصل سيتم إلقاء الضوء واستعراض المفاهيم النظرية الخاصة بالاتصال الإنساني ومن ثم الحديث عن معوقات الاتصال.

٢-٢ الاتصال الإنساني Human Communication:

الاتصال أساسي لوجود أي جماعة باعتباره وسيلة أفرادها لتبادل المعاني والأفكار والمعلومات، وهو لا يقوم فقط على نقل المعاني ولكن أيضاً على فهمها، وهو مظهر هام في حياة الإنسان وأداة رئيسية توفر لأفراد المجتمع فرص التفاعل مع بيئاتهم والتكيف معها، كما أنهُ محور الخبرة الإنسانية التي تتضمن تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر، وهو عبارة عن نوع من النشاط الإنساني الذي يحدث باستمرار (فهمي، ٢٠١٠).

٢-٢-١ مفهوم الاتصال:

للاتصال تعريفات عدّة يمكن تقسيمها كالآتي:

أولاً: التعريف اللغوي:

إن كلمة اتصال مأخوذة من الوَصل، أي البلوغ "وَصَل إليهِ وُصولاً أي بلغ" فقال تعالى في سورة النساء (آية:٩٠): "إلا الذين يَصلون إلى قومٍ بينكم وبينهم ميثاق" أي يَتصلون، وتَوَصَل إليه أي تلطف في الوُصول إليه، وَوَصَلهُ وصلاً إذ أكثر من الوَصل (أبو صاع، ٢٠٠٦).

أما الطويل (٢٠٠٦) فيؤكد أن كلمة اتصال في اللغة العربية أصلها مادة وَصَلَ أي وجود اتصال بين اثنين، وكانت قديماً تستخدم بمعنى نقل أو تبادل ما يمكن توصيله مثل رسالة أو

محتواها. بينما تعني اليوم إعطاء وأخذ وتقاسم الأفكار والمعارف والمشاعر عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة.

وقد ورد في لسان العرب بأن كلمة "اتصال" من مادة وَصَل والوَصْلة: الاتصال أي ما اتصل بالشيء، والجمع وُصلّ، ويقال وَصَل فلان رحمهُ أي يصلها صلة وبينهما وُصلة أي اتصال وذريعة. وفي الحديث "من أحب أن يُبسط لهُ في رزقه وينسأ له في أثره فليصل رحمهُ" وقد تكرر ذكر صِلة الرحم في الأحاديث النبوية الشريفة (الدعس، ٢٠٠٩).

ثانياَ: التعريف الاصطلاحي:

يُعرّف أبو عرقوب (٢٠١١) الاتصال بأنه "عملية تفاعل اجتماعي Social Interaction تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتحابب والتباغض". فكلمة اتصال "Communication" اشتقت من الكلمة اللاتينية "Communis" وتعني المشاركة، فالاتصال يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات بين مرسل ومستقبل.

كما يُعرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنهُ "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات. ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين" (Schramm and Roberts, 1974).

أما معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (١٩٨٦) فيُعرف الاتصال الاجتماعي Social Communication بأنهُ "الإجراء الذي يتم به تبادل الفهم بين الكائنات البشرية، أو هو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان لآخر أو من جماعة لأخرى".

ويُعرّف الطنوبي (٢٠٠١) الاتصال بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالباً بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو كليهما ويتم ذلك من خلال معلومات أو حقائق أو آراء بصورة شخصية، أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهماً متبادلاً بينهما، ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية".

كما يُعرّف شرف (٢٠٠٣) الاتصال بأنهُ "انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز". ويُوصف الاتصال بأنهُ فعّال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل، والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي، فهو يُمكننا من نقل معارفنا، وفنوننا وييسر التفاهم بين الأفراد.

وتُعرفهُ النوايسة (٢٠١٢) بأنهُ "العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معانٍ أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه، ولغة الجسم، وعبر وسيلة اتصال، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها".

والاتصال هو المشاركة Participation بين المرسل والمستقبل وليس النقل Transmission إذ أن النقل يعني الانتهاء عند النبع، أما المشاركة فتعني الازدواج أو التوحد في الوجود، فالاتصال مشاركة في الأفكار والمعلومات والمشاعر (المشاقبة، ٢٠١١).

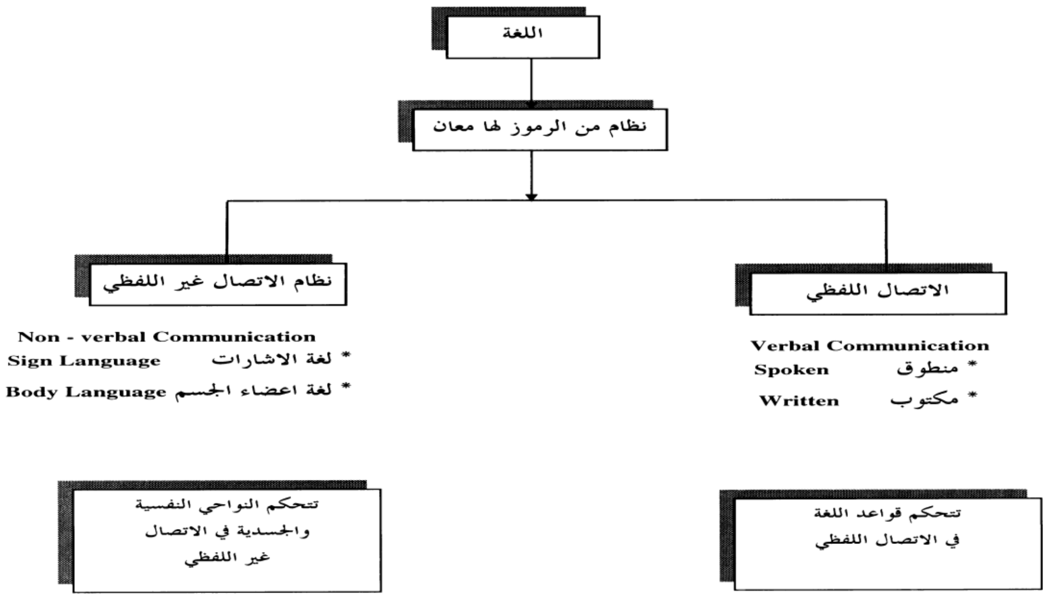
ويَرى الباحث بأن تعريفات الاتصال متباينة ولكنها تلتقي في وجهة نظر عامة وهي أنّ الاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحاجة من الحاجات الأساسية للإنسان، لا يستطيع العيش بمعزل عنها. كما تتضمن معظم التعريفات فكرة التفاعل، حيث يتحول المرسل إلى مستقبل والمستقبل إلى مرسل وهكذا تستمر الدائرة، كما تُجمع على أن الرموز والإشارات والسلوك هي محتويات الرسائل الاتصالية، ويتضمن الاتصال دائماً نتائج سلوكية وأهدافاً يمكن تحقيقها بالنسبة للمستقبل والمرسل معاً، بالإضافة إلى أن عناصر عملية الاتصال لا بد من توفرها وظهورها في دائرة الاتصال.

<u>**٢-٢-٢ أشكال الاتصال:**</u>

الاتصال الإنساني هو اتصال لغوي، فاللغة هي أداة الاتصال وهي عبارة عن نظام من الرموز Symbols Codes لها معان أعطاها إياها الإنسان. والرمز هو الشيء الذي يمثل أو يرمز إلى شيء آخر. والكلمة هي عبارة عن رمز يمثل فكرة أو شيئاً في الواقع، وقد تتكون هذه الرموز على شكل أحرف أو أرقام أو ألوان أو زوايا أو خطوط أو كلمات أو إشارات Sings أو نغمات أو لغة أعضاء الجسم Body Languages, Gesture (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ويمتاز الإنسان عن غيره من المخلوقات بأنه الكائن الحي الوحيد الذي يستعمل الرمز للدلالة على المعاني أو التعبير عن أفكاره وعواطفه. وهي أهم أدوات التعبير والتفاهم بين البشر. ويمكن القول إن الجهاز العصبي للإنسان والعقل هما أساس القدرة الاتصالية بين الناس، والتي تقوم على تبادل الرموز والتعبير عن الذات، ويعتمد هذا الاتصال على تجسيد المعاني والأفكار في صور، أو ألفاظ أو أنغام أو أشعار أو رسوم. وتعد الرموز اللغوية هي أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل المدركات من مجال الغموض إلى الوضوح (أبو صاع، ٢٠٠٦).

وبناءً على ما سبق يمكن <u>**تقسيم الاتصال إلى شكلين أساسيين**</u> هما:



شكل (١)

أشكال الاتصال الإنساني Forms of Human Communication

<u>١- الاتصال اللفظي Verbal Communication:</u>

وهو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة. وهذا الأسلوب في توصيل الرسالة يستخدم الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية، وغالباً ما يتم هذا الاتصال وجهاً لوجه، ولا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية (أبو أصبع، ٢٠٠٩).

ويأخذ هذا الاتصال شكلين هما:

<u>أ- الاتصال المنطوق (الشفوى):</u>

وهو الذي يتم بين المرسل والمستقبل بواسطة اللغة المنطوقة، حيث يتم نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل مباشرة وجهاً لوجه، أو بطريقة غير مباشرة باستعمال وسيلة الهاتف، أو بإرسال مندوب، وتكون على شكل مؤتمرات واجتماعات أو لقاءات شخصية، أو اجتماعية تهدف إلى البحث عن حلول للمشاكل التي تواجه العمل. وتعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل ايجابية وأسرعها وصولاً للهدف.

<u>ب- الاتصال المكتوب:</u>

وهو الذي يتمثل باستخدام الرسائل ويكون على شكل تقارير، أو مذكرات، أو اقتراحات، أو أوامر، أو شكاوى. وهنا تبرز إمكانية تحريف وتشويه المعنى المقصود، إما بسبب عدم قدرة

المرسل على ترجمة أفكاره ومعلوماته إلى كلمات واضحة ومفهومة، أو بسبب عدم قدرة المستقبل على فهم ما جاء به المرسل (أبو صاع، ٢٠٠٦).

وتتحكم اللغة في الاتصال اللفظي، وهو مقصور على ثقافة واحدة، ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية، ويتم تعلم هذا الاتصال في مرحلة متأخرة من الحياة، عن طريق التنشئة الاجتماعية، كما أنهُ يناشد العواطف بدرجة كبيرة (أبو عرقوب، ٢٠١١).

وقد يؤثر الاتصال اللفظي بنسبة (٧%) في الاتصال بشكل عام، وهو يختلف من شخص إلى آخر، بمعنى أن كل شخص يستطيع التعبير عن الفكرة نفسها ولكن باستخدام كلمات مختلفة مثل "شعر، نثر، زجل، لغة عامية" وهذا هو الذي يوجد التنوع في عملية الاتصال، كما أن الاتصال الشفوي من مزاياه بأنه يوفر الوقت، ويسمح بالاتصال الشخصي، ويخلق روح الصداقة والتعاون ويشجع الأسئلة والإجابات ويتيح فرصة التغذية المرتدة (سَلام، ٢٠٠٧).

<u>٢- الاتصال غير اللفظي Non - Verbal Communication:</u>

وهو الاتصال الذي تستخدم فيه السلوكات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعان معينة، وكثيراً ما تؤدي الإشارة دوراً في نقل الفكرة، أو توصيل الإحساس، وقد تدعم التعبير المنطوق. ولا تقتصر الطريقة التي نتعامل بها مع الآخر على اللغة فقط، بل تتعداها إلى استخدام الإيماءات الجسدية، والاتصال البصري، ونبرة الصوت، واللغة الصامتة، ويمكن أن تكون التعبيرات غير اللفظية وسيلة لتوضيح الرسالة اللفظية أو تأكيدها.

وتؤثر نبرة الصوت بنسبة (٣٨%) في الاتصال في حين تؤثر لغة الجسم والإيماءات الجسدية بنسبة (٥٥%) في الاتصال، وهذا التوازن في النسب يخضع لطبيعة الرسالة وطبيعة المستهدفين وعوامل أخرى، وعلى الرغم من أهمية الاتصال اللفظي إلا أن التعبيرات غير اللفظية أكثر قدرة على توصيل الاتجاهات والمشاعر، وأثبت في الذاكرة؛ لأنها تُرى بالعين والحواس الأخرى، والتي تستخدم فيها أعضاء الجسد مثل: العينين، الأيدي، حركة الأرجل، تعبيرات الوجه، الصوت وغيرها (سَلام، ٢٠٠٧).

وبشكل عام تشتمل هذه المجموعة من الاتصالات على أنواع الاتصالات كلّها التي تعتمد على اللغة غير اللفظية لنقل فكرة معينة إلى إنسان آخر، حتى يصبح مشتركاً معه في الخبرة والتواصل وتقسم إلى الآتية:

١ - لغة الإشارة Sign Language: وهي تتكون من الإشارات التي يستخدمها الإنسان في التفاهم مع غيره، ابتداء من الإشارات البسيطة الأحادية إلى الإشارات المعقدة، كإشارات التفاهم مع الصم، إشارات السير، الرسومات.

٢ - لغة الجسد Body Language: وهي لغة أعضاء الجسم ومجموعة الحركات والأفعال التي يقوم بها الإنسان لينقل إلى غيره ما يريده من معان وأحاسيس، وتشمل هذه اللغة تعبيرات الوجه، العينين، حركات الرأس، اللمس، الصوت، لغة الأيدي والأرجل وغيرها (أبو صاع، ٢٠٠٦).

ويَرى الباحث بأنهُ لابد من النظر إلى الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي وحدة غير قابلة للانفصال. ويمكن تحقيق انبثاق النظام الاتصالي من خلال علاقتهما المتداخلة مع بعضهما البعض وتكاملهم الذي يحقق الاتصال التام والفعّال.

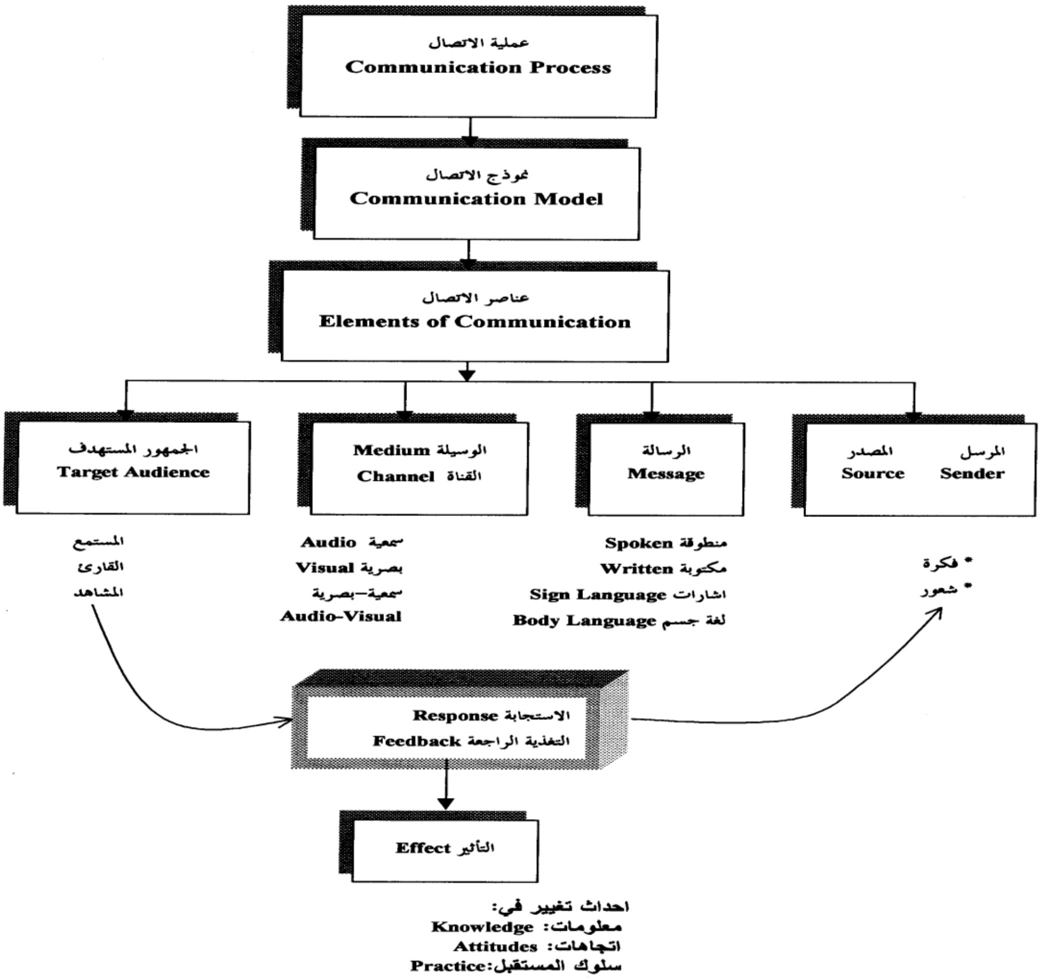
٢-٢-٣ عملية الاتصال Communication Process:

عملية الاتصال تفاعل اجتماعي، يتبادل فيها الأفكار والتجارب والمعرفة والمشاعر بين المرسل والمستقبل وذلك من خلال الرموز. وتكون طرق الاتصال عادةً هي كلمات ملفوظة أو مكتوبة أو صور أو رموز. والتي يمكن من خلاها إعطاء المعلومات عن طريق لغة الجسد، الوقفة، الهيئة، وتعبير الوجه، ومن الممكن أن تُظهر كيف نشعر وماذا نفكر عن قضية ما أو شخص آخر فالاتصال الجيد هو مفيد لمرسل ومستقبل المعلومة (Harms, 2007).

وتُعرّف عملية الاتصال بأنها "تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص ما سواء بقصد أو بدون قصد، في مدركات شخص آخر، من خلال مواد أو وسائط مستخدمة بأشكال وطرق رمزية"، ويتضمن هذا التعريف عدداً من خصائص الاتصال الأساسية وهي "إن الاتصال دينامي ومستمر ويتطلب ربط الجهد والطاقة بالعمل، إنهُ بين شخص وآخر أو آخرين، وأنهُ قد يتم عن قصد أو عن غير قصد، إنهُ يستخدم مواد ووسائط بأشكال وطرق رمزية، أي إنهُ بشكل عام يتضمن استخدام التعبير التجريدي الذي يحاول المرسل من خلاله نقل معنى محدد إلى المستقبل وأنه يستخدم وسائط وقنوات متنوعة، وإنهُ يؤثر على مدركات الفرد" (الطويل، ٢٠٠٦).

ويمكن النظر إلى **الشكل الآتي** الذي يبين عناصر هذه العملية:

(شكل)



شكل (٢)

عملية الاتصال Communication Process

وتتكون **عملية الاتصال من العناصر الآتية**:

١. المصدر أو المرسل Source or Sender: وهو مصدر الرسالة الذي يضعها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين.

٢. المستقبل أو الجمهور المستهدف Receivers: وهو الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة، والذي يقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها، وقد يكون شخصاً واحداً أو مجموعة من الأشخاص.

٣. الرسالة Message: وهي المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل أو الهدف الذي تسعى عملية الاتصال ككل لتحقيقه، أو مجموعة الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل.

٤. قناة أو وسيلة الاتصال Channel: وهي القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل، وهي كثيرة ومتنوعة مثل: الكتب والمطبوعات والنشرات والرسومات واللوحات والحاسوب وغيرها.

٥. الاستجابة أو التغذية الراجعة Feedback: وهي ردود فعل المستقبل على الرسالة وقد تكون لفظية أو غير لفظية، كما أنها عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثر المستقبل بإحدى وسائل المعرفة أو مدى تأثير الرسائل على المستقبل.

٦. التشويش Noise: وهو أي خلل يُحدث تحريفاً في مضمون الرسالة الاتصالية ويعيق وصولها إلى المستقبل، ويحدث التشويش في أي مرحلة من مراحل عملية الاتصال وأي جزئية منها أيضاً (سلامة، ١٩٩٦).

٧. التأثير Effect: وهو المحصلة النهائية لعملية الاتصال، ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف وتوجهات وأفكار المرسل، وهو تحقيق الهدف من الاتصال عن طريق تزويد المستقبل بالمعلومات الدقيقة والصحيحة والشاملة وقبولها والعمل بمقتضاها (أبو عرقوب، ٢٠١١).

٨. السياق أو المحيط الاتصالي Context: يحدث الاتصال في محيط أو سياق محدد وليس في فراغ، فالاتصال دائماً يولد من خلال موقف معين، ويُعد هذا المحيط بمثابة الرحم الذي يوفر الحضانة الأولية للاتصال والولادة السليمة والأساسية لكل ما يتأتى من تفاعلات بين البشر.

ويتكون هذا المحيط من ثلاثة أبعاد تشكل في مجملها خلفية أولية لحدوث الاتصال وهي:

١. البعد الأول: وهو البعد المادي physical، والذي يشمل البيئة المادية الملموسة حول الإنسان، والمُشكلة للحيز المكاني كالمباني، الأماكن العامة، الأضواء والديكور وهذا البعد يؤثر بشكل كبير كخلفية في محتوى وبيئة العملية الاتصالية الأخرى.

٢. البعد الثاني: البعد النفسي الاجتماعي Social Psycho-logical وهذا البعد يشير إلى القيم والعادات الثقافية المتعارف عليها، كأساس للتفاعل داخل المجتمع، وكذلك الأدوار المتوقعة من الأفراد بحسب المواقف الاجتماعية المختلفة.

٣. البعد الثالث: البعد الزماني Temporal: فهو الذي يشكل الفعل الاتصالي ضمن فترة تاريخية محددة تؤثر في معنى وفاعلية الرسالة الاتصالية بين الأفراد، حيث يتفاعلون فيما بينهم في الحياة اليومية حسب إيقاع التوقيت الزمني لهم (الطوبرقي، ١٩٩٧).

وتتم **<u>عملية الاتصال في حال توفر الشروط التالية</u>**:

١. يكون لدى المرسل فكرة أو مشاعر The sender has an idea.
٢. تصبح الفكرة رسالة اتصالية The idea becomes a message فك الرموز (Encoding).
٣. ترسل الرسالة عبر قناة اتصال The message is transmitted .
٤. يتلقى المستقبل الرسالة The receiver gets the message فك الرموز (Decoding).
٥. يتفاعل المستقبل مع الرسالة وكرد فعل يقوم بإرسال رسالة للمرسل أو تغذية راجعة أو استجابة The receiver reacts and sends feedback to the sender.

فتبدأ عملية الاتصال بأن يكون لدى المرسل أو المصدر فكرة أو مشاعر أو معلومات يريد أن يرسلها للمستقبل، بهدف التأثير على معلوماته واتجاهاته وسلوكه، واضعاً في ذهنه طبيعة المستقبل، فيقوم باختيار اللغة المعبرة عن أفكاره ويصوغها في رسالة اتصالية، ويرسلها في الوقت المناسب عبر الوسيلة المناسبة لطبيعتها والجمهور المستهدف، ثم يقوم المستقبل باستقبال الرسالة وفك رموزها ثم يقوم بالرد عليها، وهكذا تستمر العملية لتحقيق الهدف المطلوب من الاتصال (Interpersonal Communication, 1998).

أما كرونكت Cronkhite (الوارد في سعد، ٢٠٠٢) فإنهُ يؤكد أن العناصر التي تنطوي عليها عملية الاتصال يمكن إيرادها بالآتية: "إن الاتصال الإنساني يعتمد على الرموز، سواء أكانت على هيئة كلمات أو غير ذلك، أحدثت بقصد أو بغير قصد، بوساطة مصدر بوعي أو غير وعي بما يفعل، وتلك الرموز تحدث استجابة لدى الملتقي، بعضها قد يكون ظاهراً وبعضها قد يكون خفياً، وبعضها قد يكون مقصوداً وبعضها قد يكون غير مقصود، وقد تكون هذه الاستجابات أو قد لا تكون على مستوى عال من الوعي، وقد تكافئ، أو قد لا تكافئ، قصد المصدر، أو قد تكون في الحقيقة استجابة من الشخص لرمز أحدثه هو بنفسه".

كما تحدد صالح (٢٠١٢) مراحل وخطوات عملية الاتصال بأنها "مرحلة إدراك الرسالة، مرحلة الترميز، مرحلة اختيار وسيلة أو قناة الاتصال، مرحلة فك الرموز، مرحلة الاستجابة، مرحلة فك رموز الرسالة المرتدة، ثم تعاد الدائرة".

ويَرى الباحث أن حدوث عملية الاتصال مرتبط بتحقق الشروط السابقة والتي تعمل على إتمام عملية الاتصال بشكل فعّال، كما يمكن تأكيد أهمية مرحلة الترميز وهي مرحلة تحويل المعاني إلى

رموز لغوية لفظية أو غير لفظية "إشارات وحركات" حيث يعتمد نجاح الرسالة على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالي والاجتماعي.

٢-٢-٤ خصائص عملية الاتصال:

يمكن تلخيص خصائص عملية الاتصال بالآتية:

١. عملية ديناميكية Dynamic Process: فهي عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس بهدف التأثير والتغيير في سلوكهم.
٢. عملية مستمرة Continuous Process: ليس لها بداية أو نهاية، فالاتصال مستمر مع استمرار الحياة وهو دائم لا ينتهي (فهمي، ٢٠١٠).
٣. عملية دائرية Circular Process: هي عملية لا تسير في خط واحد فقط، بل تسير في شكل دائري وتدور في نسق متفاعل بين الجميع (دَويْدار، ١٩٩٥).
٤. عملية لا تعاد Unrepeatable Process: فتتغير الرسالة الاتصالية بتغير الزمن والجمهور المستقبل، وكذلك بتغيير كلمات ومعاني الرسالة نفسها.
٥. لا يمكن إلغاء الاتصال Communication is Irreversible: فليس من السهل إلغاء تأثير الرسالة الاتصالية وإن كان غير مقصود، كزلات اللسان، أو سوء التعامل في المواقف الاجتماعية، فمن الصعب سحب الكلام أو الرسالة الاتصالية إذا تم إرسالها.
٦. عملية معقدة Complex Process: تحدث في أوقات وأماكن ومستويات وشروط مختلفة ضمن التفاعل الاجتماعي لذا يجب اختيارها بدقة (أبو عرقوب، ٢٠١١).
٧. الاتصال مهارة: تقوم على ثلاثة مكونات أساسية هي الاستعداد الفطري، والتعليم والمعرفة، وأخيراً التدريب والممارسة (Bittner, 1986).
٨. تتأثر عملية الاتصال بالنظم الاجتماعية والثقافية التي تعمل في إطارها، كما أن للاتصال معتقدات ثقافية نابعة من المجتمع، ولابد للقائم بعملية الاتصال عدم الخروج عن السياق الاجتماعي والثقافي (صالح، ٢٠١٢).

ويَرى الباحث أن الاتصال عملية لها مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها ببعض بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف. وهذه العملية فيها تفاعل، والتفاعل يعني تأثير من جانب وتأثر من جانب آخر، وهي تتم بين طرفين وفيها رسالة تحمل المعلومات أو الخبرات، التي يقوم المرسل باختيار وسيلة مناسبة لتوصيلها للمستقبل.

٢-٢-٥ أهداف الاتصال Objectives of Communication:

يحقق الاتصال البشري أكثر من هدف، وتختلف تلك الأهداف باختلاف الاحتياجات من فرد لآخر، وتتلخص تلك الأهداف في مصطلح (**KAP**) وهي حسب ما يأتي:

١- التغيير في المعلومات Knowledge ويتم ذلك من خلال:

أ - تزويد المستقبل بمعلومات صحيحة وصادقة.

ب - تزويد المستقبل بمعلومات جديدة إضافية.

ت - تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة في ذهن المستقبل.

ث - إعطاء المستقبل معلومات ناقصة على شكل أنصاف حقائق أو خاطئة أو كاذبة.

٢- التغيير في الاتجاه Attitude: ويتضمن الإطار المرجعي الذي يزودنا بالمعلومات، حيث يؤثر المرسل على اتجاه المستقبل في الجوانب الآتية:

أ - تقوية أو تعزيز الاتجاه الموجود لدى المستقبل.

ب - تعديل اتجاه المستقبل نحو الأفضل أو الأسوأ.

ت - تغيير اتجاه المستقبل.

٣- تعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل Practice.

وبشكل عام يحدث التغيير في المعلومات والاتجاهات والسلوك على التوالي، حيث يعتمد كل منهم على الآخر ما يؤثر على الكفاءة الكلية لعملية الاتصال (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ويرى لوسير (Lussier) بأن الهدف من الاتصال هو محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة، فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف، ولا نجاح للاتصال دون إحداث تأثير فالفرد يتصل ليؤثر ويتعرض للاتصال ليتأثر، ويتصل الفرد كذلك مع الآخرين لنشر المعلومات وللتعبير عن المشاعر، وقد يكون ذلك بطريقة لفظية منطوقة، أو بطريقة غير لفظية وجسدية (الغرايبة، ١٩٩٨).

ويضيف كيبلر وآخرون (kibler, et al., 1970) بأن هناك ثلاث نتائج أو آثار مهمة للحدث الاتصالي وهي:

١. الأثر المعرفي Cognitive: هو كل اكتساب ذهني لمعرفة أو معلومة نتيجة التفاعل مع الآخر، أو بسبب التعرض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.
٢. الأثر العاطفي Affective: وهو ما يعرف بالمشاعر والعواطف الذاتية الناتجة عن الفعل الاتصالي مثل: مشاعر الحب والكراهية والتعاطف.
٣. الأثر الإدراكي الحركي Perceptual Motor Skills: ويعني الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها. حيث تتفاوت الاستجابات للرسائل الاتصالية

حسب الأثر الذي تخلفهُ داخل الأفراد. فالرسائل أو الموقف الاتصالي الكلي هو الذي يبعث في الفرد الاستجابات الثلاث حسب المضمون.

ويَرى الباحث أن الهدف الأساسي من عملية الاتصال هو إحداث تغيير في البيئة أو الآخرين، فالمرسل يقصد من إرساله الرسالة التأثير في المستقبل، حيث لكل اتصال هدف، هو الحصول على استجابة أو ردود فعل تحقق التفاعل المطلوب وهو التغيير.

٢-٢-٦ وظائف الاتصال:

يمكن حصر وظائف الاتصال بالآتية:

١. الوظائف التعليمية والمعرفية: وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين، بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية.

٢. الوظائف الاجتماعية والإقناعية: وهذه الوظيفة للاتصال تساعد النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق والإجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة، عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه تجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة، كما يسعى الاتصال إلى التأكيد على القيم والعادات والمعايير الاجتماعية، وتحقيق التماسك الاجتماعي (صالح، ٢٠١٢).

٣. الوظائف الترفيهية: يلعب الاتصال دوراً في الترويح عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس، وإدخال السرور إلى نفوسهم، من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين.

٤. الوظائف الثقافية: وتتم من خلال نقل التراث الثقافي من جيل إلى آخر، ومن فرد إلى فرد، ومن مجتمع إلى مجتمع، وكذلك المساهمة في تنشئة جيل جديد متفاعل مع ثقافة وتراث المجتمع (عليان والطوباسي، ٢٠٠٥).

٥. الوظائف الفكرية أو الدينية: للاتصال دور كبير في نشر الدعوات والتعاليم الدينية فالاتصال أسهم في بناء حضارة إسلامية فاقت الحضارات السابقة كلها كونها مبنية على الإيمان والعلم (أبو عرقوب، ٢٠١١).

٦. الوظائف الإعلامية: وذلك من خلال الإمداد بالمعلومات الخاصة بالوقائع والأحداث التي تتم داخل وخارج المجتمع، وهذا يتم من خلال وسائل الاتصال والإعلام الجماهيري المتعددة والمنوعة (صالح، ٢٠١٢).

ويَرى الباحث أن للاتصال أبعاداً مختلفة ومتعددة منها الأبعاد الاجتماعية والثقافية والتعليمية وهي متداخلة ومتكاملة بعضها مع بعض. ومن هذه الأبعاد يبرز دور الاتصال ووظائفه المختلفة التي يمكن أن يحققها في مجالات وميادين منوعة، كما أن هذه الوظائف تساهم في تحقيق الغايات والأهداف الأساسية للاتصال.

٢-٢-٧ أهمية الاتصال:

تتمثل أهمية الاتصال في نواحٍ متعددة تختلف حسب الحاجة والظروف وأوضاع القائمين في الاتصال، ويشير سَلام (٢٠٠٧) إلى أن أهمية الاتصال تَظهر في أنهُ:

١. أسلوب للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة.
٢. أسلوب للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء.
٣. جوهر العملية التعليمية والبحثية.
٤. يحقق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية في المؤسسات والمدارس المختلفة.
٥. أسلوب لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية.

كما يُجمل سَلامة (١٩٩٦) أهمية وفوائد عملية الاتصال بالآتي:

١. بالاتصال يتم نقل العادات والأفكار والمشاعر والخبرات والتجارب من جيل إلى آخر ما يؤدي إلى وجود المجتمع واستمراريته.
٢. نقل التراث الثقافي من مجتمع إلى آخر.
٣. يوفر فرصة التفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات والمعارف في شتى مجالات العلوم، لما يوفره من اختلاط واحتكاك بشري.
٤. التعرف على أفكار وآراء الآخرين، وصقل الشخصية المستقلة الناضجة، لأن الإنسان يستفيد وتنمو شخصيته من خلال الاتصال بالآخرين.
٥. نقل الثقافات والعادات واللغات من وإلى المجتمعات، ومن جيل إلى جيل كالتأثر بالعادات والتقاليد الغربية سواء كانت ايجابية أو سلبية.
٦. متابعة الأحداث الجارية في العالم، فمن خلال التلفاز والمذياع (الراديو) يمكن متابعة المباريات والأحداث السياسية وغيرها.
٧. أسلوب ناجح للتأثير تستخدمه الحكومات لأغراض مختلفة.
٨. للاتصال دور مهم في تنمية وتطوير المجتمع.

٩. لـهُ دور فـي التقـدم التربـوي وتطـوير الأنظمـة التربويـة، كـالتعلم عـن بعـد والجامعـات المفتوحة، حيث يتم الاتصال إما مباشرة أو بالتلفاز أو الراديو، أو شبكة الانترنت.

ويَرى الباحث أن أهمية الاتصال ترجع إلى القدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات معهم التي تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم المقدرة على الاتصال يعد نقصاً اجتماعياً، كما أن الاتصال عامل مهم في استمرار وتقدم الحياة وإدامتها على وجه الأرض، ولهُ دور في نمو الفكر الإنساني وتقدم الحضارة الإنسانية.

٢-٢-٨ أنواع الاتصال:

يمكن تلخيص أبرز أنواع الاتصال الإنساني في الآتية:

١- الاتصال الذاتي Intrapersonal Communication:

وهو العملية الاتصالية التي تحدث بين الشخص ونفسه داخلياً، فهذا النوع من الاتصال لا يحتاج إلى شخصين مرسل ومستقبل لتتم عملية الاتصال، ويشمل الإدراك والتعلم والعمليات العقلية والتخيل والتصور، ويتم عن طريق الحواس الإنسانية، حيث يتصل الفرد بذاته عن طريق اتخاذ قرار ما، ويحدث أن هناك تساؤلاً ورداً عليه، ورداً على الرد، وهكذا يكون الإنسان مرسلاً ومستقبل في آن واحد فهو فرد واحد يتصل مع نفسه (الدعس، ٢٠٠٩).

وقد حظي هذا المستوى من الاتصال باهتمام علماء النفس وعلماء الاجتماع حيث يرون أن الاتصال الذاتي حلقة هامة تربط بين سلوك الفرد والبيئة التي يعيش فيها، وخير مثال يقرب مفهوم الاتصال الذاتي هو ما يطلق عليه حديث النفس (سلامة، ١٩٩٦).

٢- الاتصال الشخصي Personal Communication:

وهو ذلك المستوى من الاتصال الذي يحدث بين فردين أو أكثر، وهو يمثل التفاعل المتبادل بين اثنين أو أكثر، ولهذا سمي هذا المستوى اتصالاً ثنائياً "Dyadic" أو ثلاثياً "Triadic" طبقاً لعدد المشاركين فيه، وهذا النوع يحدث يومياً بين فردين أو نظامين بشريين أو خليط من بشري وآلي، أو كليهما غير بشري (سلامة، ١٩٩٦).

وهذا النوع من أكثر أنواع الاتصال شيوعاً وهو على نوعين:

١. **مباشر:** وهنا يكون المرسل والمستقبل في المكان نفسه، والاتصال يتم وجهاً لوجه حيث يحصل المرسل على رد فعل مباشر من المستقبل، ويمكن أن يصبح مستقبلاً ويعود ويصبح مرسلاً.

٢. **غير مباشر:** ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالحاسوب، وفي هذا النوع لا يكون هناك مواجهة مباشرة بين المرسل والمستقبل والتغذية الراجعة تكون معدومة، وإذا ما حدثت فإنها تحدث في وقت متأخر جداً أو بعدي (الدعس، ٢٠٠٩).

٣- الاتصال الجماهيري Mass Communication:

ويتم هذا الاتصال بين شخص ومئات أو آلاف أو ملايين من الناس لا يحضرون في المكان نفسه، ولا يعرف كل منهم الآخر، وهذا الجمهور يتميز بعدم التجانس وفي نفس الوقت غير معروف المصدر، ويعد هذا الاتصال من جانب واحد، ويركز على ميول ورغبات المجتمع، وقد برز الاتصال الجماهيري من العملية الأساسية للاتصال البشري، وزادت التكنولوجيا من فعاليته، وبالتالي يمكن تعريفه بأنهُ "رسائل تبث عبر وسيلة اتصال جماهيرية إلى عدد كبير من الناس" ويتخذ مجموعة من الوسائل لتحقيقه (سَلامة، ١٩٩٦).

أما وسائل الاتصال الجماهيري Mass Media فهي "كل الوسائط أو الأدوات أو الوسائل غير الشخصية للاتصال، والتي عن طريقها تنقل كل المعلومات السمعية البصرية بشكل مباشر إلى الجماهير، وتشمل وسائل الاتصال الراديو والتليفزيون والصحف والمجلات والكتب، ومن الجدير بالذكر أن المصطلح هو اختصار لعبارة: "الأدوات المستخدمة في الاتصال مع الجماهير" ولهذا، فإن هذا التعريف يتضمن جانبين الأول متصل بالوسائل الفنية للنقل والاتصال، والثاني متصل بالجمهور، وفي هذا الصدد يذهب بعض الباحثين إلى القول بأن الأعضاء الذين يكونون الجمهور ليسوا كثيرين وغير متجانسين فقط، بل إنهم يستجيبون أيضًا لكل وسيلة من وسائل الاتصال كأفراد منفصلين (عبد العظيم، ٢٠١١).

ويوجد العديد من وسائل الاتصال الجماهيري، إلا أن أهمها وأكثرها تأثيرًا وإقناعًا يتمثل في ثلاث وسائل أساسية:

١. الوسائل المقروءة: الصحافة والمطبوعات بشكل عام.
٢. الوسائل المسموعة: الراديو.
٣. الوسائل المسموعة – المرئية: التليفزيون، السينما، الانترنت.

٤- الاتصال المؤسسي Organization Communication:

وهو الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. ويكون على الأشكال الآتية:

١- **الاتصال الرسمي Formal Communication:** وهو الاتصال الذي يتم داخل المنظمات باستخدام وسائل وقنوات الاتصال المختلفة ويكون ضمن الأشكال الآتية:

أ- الاتصال الهابط Downward Communication: وهو الاتصال الذي يتضمن انسياب المعلومات من الرؤساء إلى المرؤوسين في الهيكل التنظيمي للمؤسسة ومن قنواته" المذكرات الداخلية، الاجتماعات، الأحاديث الوجاهية مع المرؤوسين، صحيفة المؤسسة، لوحة الإعلانات الداخلية، الملصقات، الاتصالات التلفزيونية، تسجيلات الفيديو، حديث موجه للموظفين، المقابلات"، فالاتصال الهابط أو النازل يكون على شكل أوامر أو قرارات أو تعليمات تسير في مسرب واحد من الرؤساء إلى المرؤوسين، ويستخدم هذا الاتصال باستمرار من الإدارة التسلطية.

ب- الاتصال الصاعد Upward Communication: وهو الرسائل الاتصالية الصاعدة من المرؤوسين إلى رئيس أو مدير المؤسسة، ومن قنوات هذا الاتصال "إطراءات، شكاوى، تقارير، اقتراحات، اجتماعات، حفلات، اتصالات تلفونية"، وهذا الاتصال يساعد في تزويد الإدارة بالمعلومات والأفكار والمشاعر التي تسهم في اتخاذ القرار الإداري الصحيح، وكذلك يعرف الرؤساء ما يجري داخل مؤسساتهم، ومن المآخذ على هذا الاتصال أنه يحمل الأنباء السارة وغير السارة.

ج- الاتصال الأفقي Horizontal Or Lateral Communication: وهو تبادل المعلومات بين الأفراد الذين هم على نفس المستوى الإداري أو الوحدات الإدارية في المؤسسة أو المنشأة، ومن قنواته" الاجتماعات، النقاشات، الرسائل، الاتصالات التلفونية، المذكرات، التقارير" (أبو عرقوب،٢٠٠٩).

٢- **الاتصال غير الرسمي Informal Communication:** وهو الاتصال الذي يدعم الاتصال الرسمي كالنقاشات والزيارات الاجتماعية داخل جو العمل والتي تكون في المطعم والنادي ووسيلة النقل والصالة الرياضية والاستراحة. حيث يقوم هذا الاتصال على العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الأفراد وجماعات العمل، وعادةً يظهر هذا النوع نتيجة طول خطوط الاتصال أو قصرها في النظام الرسمي، أو لنمو العلاقات الاجتماعية في التنظيم، ولا خوف من هذا الاتصال طالما أنهُ لا يؤدي إلى تحريف المعلومات أو تشويهها (الدعس، ٢٠٠٩).

٢-٢-٩ مهارات الاتصال Communication Skills:

المهارة هي سلوك يتضمن قدرة الفرد على عمل شيء بشكل جيد، وتتطور من خلال المعرفة والممارسة، ولهذا ينبغي تعلمها والتدرب على ممارستها بشكل مستمر، وتتضمن المهارة سلوكاً ينبغي مواءمته لموقف معين، فالمهارة هي المقدرة على الأداء الجيد في مجال معين، كما تتضمن المهارة مجموعة من العمليات التي تنتظم داخل نمط معين وتتطلب نشاطاً جسمياً أو عقلياً أو كليهما (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

والمهارات هي جمع مهارة وتُعرف المهارة عموماً "بأنها أي تغير في الأداء، أو الإتقان النهائي لأي فعل أو سلوك، على أن يتوفر فيه شرطان، الأول: أن يكون موجهاً نحو إحراز هدف أو غرض معين، والثاني: أن يكون منظماً بحيث يؤدي لتحقيق الهدف في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن" (الدغيشم، ٢٠٠٠).

والمهارة في الاتصال هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات والأفكار التي لديه من خلال عناصر عملية الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة في الوقت والإمكانيات المتاحة لديه، كما تعد المهارة من المقومات الأساسية الهامة والفعّالة لتحقيق أهداف الاتصال (صالح، ٢٠١٢).

ومهارات الاتصال هي أساليب تستخدم في أثناء التفاعل مع الآخرين، تتضمن رسائل لفظية ورسائل غير لفظية، وعندما لا نمتلك هذه المهارات، أو لا نعرف متى وكيف نستخدمها، فإنها تسبب المشكلات والحواجز مع الآخرين سواء في المدرسة أو الجامعة أو البيت أو العمل أو في العلاقات الشخصية الأخرى وتنعكس على جميعها أمور الحياة. ورغم أن مهارات الاتصال هي التي تشكل الأساس للحياة الإنسانية كلها، وهي التي تميز الإنسان عن بقية الكائنات الأخرى كما أنها وسيلة التفاعل الأساسية في الحياة. إلا أن هناك نتائج متنوعة تنتج عن تفاعلنا مع الآخرين، فقد تكون نتائج الاتصال ايجابية، ويستمر التفاعل وقد تكون النتائج سلبية ويؤدي ذلك إلى مشكلات وتفاقم العلاقات مع الآخرين.

ومن **أهم مهارات الاتصال الأساسية** في التفاعل الإنساني الآتية:

١- مهارات التفكير Thinking Skills:

التفكير هو عملية عقلية معرفية للتناول العقلي للأفكار والصور الذهنية والرموز والكلمات والمفاهيم والذكريات والمدركات والمعتقدات والمقاصد، وتستند هذه العملية إلى طائفة من المهارات التي يستخدمها الفرد في كل أنشطته العقلية المتعلقة بتكوين المفاهيم وحل المشكلات والتوظيف المعرفي، والإبداع والتعلم، والذاكرة والتخيل والتصور وغير ذلك من أشكال النشاط

العقلـي. ويعد التفكير مفهومـاً واسـعاً أو حتـى فضفاضـاً، أو غيـر محكم لـذلك تـولى أهميـة كبيـرة لمهارات التفكير والتركيز على تعلمها وتنميتها (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

يُعرف بيري (Beyer, 1998) التفكير علـى أنـهُ "عمليـة عقليـة يستطيع الفرد المتعلم عن طريقها عمل شـيء لـهُ معنـى من خلال الخبرة التـي يمر بهـا". في حين يُعرف التفكير من قبل ويلسون (Wilson, 2002) بأنهُ " يمثل عملية عقلية يتم عن طريقها معرفة الكثير من الأمور وتذكرها وفهمها وتقبلها" (الكبير، ٢٠٠٨).

أما مهارات التفكير فإنها مهارات مصدرية "Generic" تُستخدم في مواقف تعلم مختلفة وأنشطة عقلية متنوعة، وتوظف من أجل تحقيق الهدف (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

ويُعرف ويلسون (Wilson, 2002) مهارات التفكير بأنها "هي تلك العمليات العقلية التي يقوم بها الفرد من أجل جمع المعلومات وحفظها وتخزينها، وذلك من خلال إجراءات التحليل والتخطيط والتقييم والوصول إلى استنتاجات وصنع القرارات" (الكبير، ٢٠٠٨).

أما **مستويات التفكير** فقد حددها بعض الباحثين والمهتمين بموضوع التفكير بمستويين رئيسيين لهذه العملية الذهنية يتمثلان في الآتي:

١. **التفكير الأساسي:** وهو عبارة عن الأنشطة العقلية أو الذهنية غير المعقدة التي تتطلب ممارسة أو تنفيذ المستويات الثلاثة الدنيا من تصنيف بلوم للمجال المعرفي أو العقلي المتمثلة في مستويات الحفظ والفهم والتطبيق. مع بعض المهارات القليلة الأخرى مثل الملاحظة والمقارنة والتطبيق، وهي مهارات لا بد من إتقانها قبل الانتقال إلى مستوى التفكير المركب.

٢. **التفكير المركب:** ويمثل مجموعة من العمليات العقلية المعقدة والمتطورة التي تضم مهارات التفكير الناقد والتفكير الإبداعي وحل المشكلات، وعملية صنع القرارات والتفكير فوق المعرفي (الكبير، ٢٠٠٨).

ويمكن تصنيف **أنماط التفكير** من حيث فاعليته إلى نمطين هما:

١ - **نمط التفكير الفعّال:** وهو ذلك النمط الذي لا يتحقق إلا ضمن توفر شرطين مهمين يتمثل الأول في استخدام أفضل المعلومات المتوافرة من حيث دقتها وكفايتها وعلاقتها بالموضوع المطروح للنقاش، في حين يتمثل الثاني في اتباع المنهجية العلمية، حيث يتطلب نمو التفكير الفعّال استخدام مهارات التفكير المتنوعة واستراتيجياتها المختلفة بدرجة عالية من الكفاءة.

٢ - **نمط التفكير غير الفعّال:** وهو ذلك النمط من التفكير الذي لا يتبع منهجية واضحة أو دقيقة ويقوم على مغالطات أو افتراضات باطلة متناقضة أو ادعاءات وحجج غير متصلة

بالموضوع، أو إصدار تعميمات وأحكام متسرعة، أو ترك الأمور للزمن أو الحوادث كي تعالجها (الكبير، ٢٠٠٨).

ويبين الشاعر (٢٠١٢) أن خطوات معاملة الرسالة تبدأ بالتفكير الجيد حيث يستطيع مصمم الرسالة أن يتناول الفكرة بمهارة تعتمد على مقومات التفكير الجيد المتمثلة في التسلسل المنطقي والموضوعي للبيانات التي تشملها الفكرة، والبيانات التي تمثل المخزون الفكري للمصمم، فإذا كان هناك هدف واضح يسعى معدّ الرسالة إلى تحقيقه من خلال عملية الاتصال يمكن أن يبذل نشاطاً معيناً يرتبط بالجانب الذهني، وطاقة تثير النشاط نحو الهدف الذي يسعى معدّ الرسالة إلى تحقيقه من خلال الاتصال. والتفكير في هذه الحالة يكون انتقائياً من خلال الفكرة نفسها وتلقائياً من خلال ما لدى مصمم الرسالة من خلفية وخبرة يمكن من خلالها أن يستجيب المصمم للرسالة لبعض المواقف ويُعمل تفكيره في أهمها وأقربها إلى تحقيق هدفه الاتصالي، كما أن التفكير المتأني في صياغة الرسالة يعد مهارة حسية يمكن أن نلخصها في إعمال التفكير في مضمون الرسالة وتحليلها، ومن ثم إعادة صياغتها بما يرتبط بالأهداف والمواقف والمصادر وخبرة المرسل أو المصدر.

ويمكن تلخيص **<u>الجوانب الأساسية في تنمية مهارات التفكير</u>** في مجموعة من المهارات الأساسية من أبرزها الآتية:

أ - مهارات الإعداد النفسي: والتي تتعلق بالثقة بالنفس والمرونة والانفتاح والاستعداد.

ب - مهارات الإدراك الحسي والمعلومات والخبرة: وتتعلق بتوجيه الحواس حسب الهدف والخلفية العلمية والفكرية للموضوع.

ت - مهارات تتعلق بإزالة العقبات وتجنب الأخطاء في التفكير: مثل تجنب التعميم والمبالغة والقولبة والانسياق والخلط في التفكير وغيرها.

ث - مهارات تطويع العقل للموقف: ومنها التعرف على الغرض من التفكير وتحديد نمط التفكير المناسب والاستعداد بقبول النتائج (المحتسب، ٢٠١١).

<u>٢- مهارات التحدث أو الكلام Speaking Skills:</u>

اللغة المنطوقة هي أرقى مهارات الاتصال الإنساني والاجتماعي، فهي تخاطب الميول والاتجاهات العقلية باللفظ من خلال النقاش والحوار والكلام، بدلاً من التخاطب بالإشارات والحركات التعبيرية غير اللفظية، والاتصال الإنساني هو اتصال لغوي منطوق "لفظي" بالدرجة الأولى (الغرايبة، ١٩٩٨). والحديث هو اتصال لفظي شفوي، وهو مهارة نتمكن بها من تحقيق

اتصـال حقيقـي مـع الآخـرين، وضـعف هـذه المهـارة يفقدنا الكثيـر مـن الوقـت والفـرص المتاحـة والصداقات نتيجة الحديث غير الجدّي وغير الدقيق (حجاب، ٢٠٠٣).

ويُعرف سيلي (٢٠٠٠) الاتصال اللفظي بأنهُ "الاتصال الذي يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات والأصوات، كما يستخدم المرسل في هذا النوع من الاتصال الفم واللسان، بينما يستخدم المستقبل الأذن ليسمع هذه الأصوات" (الحميدات، ٢٠٠٧).

كما يُعرف هارمز (Harms, 2007) الاتصال اللفظي أو المنطوق بأنهُ "العمليات الاتصالية التي تتضمن كل ما هو منطوق أو ملفوظ في المحادثات، ويعود بشكل رئيسي إلى المحتوى أو الرسائل المتبادلة، والمهارات اللفظية بناءً على ذلك هي عملية اتصال منطوق محددة تؤثر في الاتصال بشكل إيجابي أو مباشر".

ويشير لازيكار وفلاتلي (Lazikar and Flatley, 2002) إلى أنّ الإنسان لو أراد أن يعبر عن نفسه بدون الكلمات فإنه سيشعر بالإحباط والفشل لعدم قدرته على ذلك، فنحن نتعلم الكلمات لكي نكون قادرين على ضبط أنفسنا وعالمنا الخاص، فالكلام هو التعبير الشفوي عن المعرفة ووجهات النظر والعواطف. ويضيف بأنهُ يمكن تحديد عناصر الكلام الجيد بما يأتي:

أ - جودة الصوت (Voice Quality): وتتضمن حدة الصوت وشدته أو علوه.

ب - نمط الصوت Style: يعبر عن كيفية ترابط الصوت وشدته، فكل شخص يجب أن يحلل حديثه الشخصي ليكتشف نمط صوته، هل هو ناعم أو خشن أو باهت، ثم عليه أن يطور نمطه إن لم يكن مرغوباً.

ت - اختيار الكلمات Word Choice: يجب الانتباه إلى أن المستمع يفهم كلماتنا، وذلك باختيار الكلمات المناسبة له من حيث ثقافته ومعلوماته حول موضوع الحوار.

ث - التكيف Adaption: وهو دمج موسع للمعايير السابقة، ويعني ملاءمة الرسالة مع عقل المستمع، فالصوت ونمطه والكلمات تختلف في الرسالة الشفوية الموجهة للأطفال عن تلك الموجهة للكبار، وبالمثل فإن المعايير تختلف في الرسائل الموجهة في المواقف المختلفة منها الاجتماعية أو السياسية أو التعليمية.

إن الحديث الشفوي الذي يدور بين طرفي الاتصال لهُ قواعد وأصول من الضروري مراعاتها من أجل نجاح عملية الاتصال وتتمثل هذه القواعد بما يأتي:

أ - دراسة الموضوع المراد التحدث عنه بدقة، وتحديد العناصر الهامة التي تحتاج إلى مناقشة واستفسار وأخذ وجهة نظر المستمعين.

ب - استخدام ألفاظ مطابقة للمعاني المقصودة والبعد عن الغموض والمراوغة.

ت - عرض الأفكار بطريقة متسلسلة بعيداً عن التشتت الفكري، وضرورة تحري الدقة والصدق والبعد عن السطحية (سَلام، ٢٠٠٧).

ث - الابتعاد عن الثرثرة والمراوغة، وأهمية معرفة مدى حاجة المستقبل إلى خلفية تفصيلية عن موضوع الاتصال، مع إتقان مهارة الاستهلال بالموضوع، واستخدام المنطق الصحيح واللغة السليمة الواضحة، ثم الختام الجيد بعرض ملخص سريع ومفيد.

ج - جعل التغذية الراجعة للمعلومات عملية مقبولة للشخص الآخر، لأن كل شخص سيصبح مدافعاً عن نفسه إذا شعر بالنقد والإحراج، وضرورة التمتع بهدوء الأعصاب وخاصة عند المناقشات الحادة، وعدم فرض وجهات النظر على الآخرين.

ح - التحلي بمهارات طرح الأسئلة الجيدة، وخاصة الأسئلة المفتوحة ذات النقاشات المتعددة لتشجيع الآخرين على التفاعل الجيد وحتى لا يتسرب الملل إلى نفوس المستمعين.

خ - عدم مقاطعة المتحدث قبل أن ينهي كلامه، وعدم تغيير موضوع الحديث بإثارة انتباه الآخرين لأشياء أخرى.

د - عدم إثارة المتحدث وتشكيكه بنفسه والتهكم والسخرية مما يقوله أو تحديه وبلبلة أفكاره.

ذ - جعل المستمعين يشعرون أنهم أمام متحدث ذي شخصية قوية، ويمتلك الخبرات المميزة المفيدة والهامة.

ر - أهمية تذكر المتحدث أسماء الأفراد الذين يتحدث معهم، وذلك لإشعارهم بالأهمية والارتياح النفسي كي يتم التواصل معهم بشكل جيد (النظامي، ٢٠٠٢).

وبشكل عام فإن المهارات الأساسية للاتصال اللغوي هي أربع مهارات هي: (الاستماع، المحادثة، القراءة، الكتابة) وبين هذه المهارات علاقات متبادلة. فالاستماع والكلام يجمعها الصوت إذ يعد كلاهما من المهارات الصوتية التي يحتاج إليها الفرد عند الاتصال المباشر مع الآخرين، كما يرتبط التعبير اللغوي بمهارتيّ الحديث والكتابة (الجوريشي، ٢٠٠٨).

٣- مهارات الكتابة Writing Skills:

الاتصال المكتوب من الأنشطة الضرورية في حياة الإنسان، وذلك لنقل الأفكار والخبرات والتعبير عن المشاعر حيال الآخرين، فالكتابة إرسال والقراءة استقبال، وبين هذه وتلك تقع الرسالة التي تستخدم فيها اللغة، ولا تقف أهمية الكتابة إلى حد توصيل الرسالة وحسب بل هي أساس التعليم والتعلم، والعجز عنها يؤدي إلى إخفاق المتعلمين، ما يترتب عليه فقدان الثقة بأنفسهم، وتأخرهم فكريًا واجتماعيًا.

وعملية الكتابة مهمة للغاية، ذلك أن اختيار الكلمات غير المناسبة يؤدي إلى فهم خاطئ عند القارئ، ولجعل الكتابة عملية مؤثرة فإننا يجب أن نختار الكلمات الأكثر تأثيراً، ويعد الحذر في الكتابة حاجة ملحة سواء أكانت الكتابات رسمية أو غير رسمية، فلابد للإنسان أن يكون حذراً عند الكتابة لقسم في الجامعة أو لرئيسه في العمل، أو عند مخاطبة الناس (الحميدات، ٢٠٠٧).

ولاشك في أن السيطرة على مجموعة المهارات التي تشكل لدى الفرد القدرة على كتابة الفقرة ومن ثم النص كلّه أمر ضروري، ويلزم لذلك جمع المعلومات، وطرح التساؤلات وتنظيم الأحداث وترتيب الأفكار، بالإضافة إلى معرفة الدلالات الخاصة بالألفاظ والتضمينات وتمييز الحقائق والآراء، وعلى الفرد أن يحدد نوع الجمهور المستهدف الذي سيكتب له، وثقافته وسبل إقناعه، وتأييد الأفكار أو دحضها، والتصريح بالرأي بصورة واضحة أو ضمنية. ويمكن **تصنيف مهارات الكتابة** إلى ما يأتي:

١. الكتابة التعبيرية: وترتبط بالتجارب والخبرات الذاتية للكاتب، والتي تكشف عن شخصيته وانطباعاته ومشاعره.
٢. الكتابة الإقناعية: وتهدف إلى إقناع القارئ بقبول وجهة نظر أو رأي أو فكرة معينة، وهنا تكون ردود أفعال القراء بمثابة عنصر أساسي يرتكز عليه الكاتب عند تأليفه أو كتابته النصّ.
٣. الكتابة الأدبية: ويسعى الكاتب من خلالها إلى إمتاع القارئ باستخدام التعبيرات الجميلة والصور الخيالية.
٤. الكتابة الأكاديمية: ويهدف الكاتب من خلالها مناقشة الحقائق والنظريات والأفكار، وفي هذا النوع من الكتابة يتم تنحية العوامل الانفعالية والوجدانية لدى الكاتب، بحيث يصبح قادرًا على التحليل الدقيق، والموضوعي لمادته العلمية (سَلامة، ١٩٩٦).

ويمكن تحديد **مهارات الاتصال المكتوب** بالآتية:

١ - تحديد الهدف بوضوح: لماذا ستكتب؟ هو السؤال الرئيسي لتحديد الهدف من الكتابة.
٢ - معرفة طبيعة مستقبل الرسالة: لابد من معرفة درجته العلمية، عدد المرسل إليهم، درجة الفهم والثقافة المشتركة.
٣ - تحقيق ما يريده المستقبل من معرفة: قدم المعلومات كلّها، وتوقع رغباته وأشبع حاجاته.
٤ - التخطيط للكتابة: من خلال تدوين الأفكار وتحديد العبارات التي سيتم التركيز عليها.
٥ - التركيز على الفكرة الرئيسية: حيث تحتوى كل رسالة هدفًا رئيسيًا ومجموعة من الأفكار والمعلومات التي تدعم هذه الفكرة (سَلامة، ١٩٩٦).
٦ - استخدام كلمات واضحة يمكن فهمها بسهولة: وخاصة المصطلحات التي قد لا تفهم.

٧ - تقسيم الرسالة إلى مقاطع منطقية وفقرات، ومراعاة جودة التسلسل والانتقال.

٨ - استخدام عبارات الشكر لمن يقرأ الرسالة، والتزام اللباقة، خاصة إذا تضمنت الرسالة رفض طلب (دَوِيْدار، ١٩٩٥).

٩ - استخدام لغة حيوية: من حيث تجنب العبارات المكررة أو المستهلكة، مع توظيف البلاغة، وذلك لإثارة مشاعر القارئ.

١٠- الحرص على تكوين انطباع إيجابي أولي عن الرسالة، وذلك بالاهتمام بالإخراج، ونوعية الورق والخط، والاستفتاح بكلمات جيدة (حجاب، ٢٠٠٣).

١١ - كتابة معلومات صحيحة: حيث تُفقد الأخطاء في معلومات الرسالة ثقة القارئ في الرسالة، وتقع الأخطاء غالبًا بسبب الإهمال أو الاستعجال.

١٢ - التأكد من اكتمال الرسالة: حيث إن الرسالة الناقصة تؤدي إلى سوء الفهم أو الخطأ في التقدير، مثال ذلك طلب الحضور لمكان معين مع عدم إرفاق وصف للمكان.

١٣ - الاختصار من غير إخلال بمضمون الرسالة: ومن وسائل تحقيق الاختصار أسلوب البرقية أن يتخيل الكاتب أنه سيكتب برقية كل كلمة زائدة فيها، تزيد التكلفة.

١٤ - استخدام كلمات الربط لتماسك الرسالة: حيث لابد أن تكون الكتابة مترابطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار.

١٥ - الحذر من الأخطاء الإملائية والنحوية: فالأخطاء الإملائية أصبحت من الأخطاء الشائعة، ووجودها يُضعف موقف المرسل لدى القارئ (سَلام، ٢٠٠٧).

٤- مهارات الاستماع والإصغاء Hearing and Listening Skills:

يقول الله تعالى في سورة الأعراف (آية: ٢٠٤) "وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ" صدق الله العظيم. ويتبين من هذه الآية أن هناك فرقاً بين الاستماع والإنصات فالاستماع هو عملية وصول الصوت إلى أذن المستمع، بينما الإنصات أو الإصغاء يتمثل في عملية استقبال الرسالة عن طريق الحواس وتحليل أو تفسير الصوت الواصل عبر حاسة السمع عن طريق الدماغ، ثم تحليلها وفهمها، والعمل بمقتضاها، وهي عملية اختيارية يقوم بها الفرد من تلقاء نفسه (المحتسب، ٢٠١١).

كما يُعرف حجاب (٢٠٠٣) مهارة الاستماع أو الإصغاء بأنها "عملية عقلية تتضمن فهم النشاط الشفويّ وغير الشفويّ والتي تتم بتفاعل كلّ من المستمع والمتحدث على حدٍ سواء، فكل منهما يجب أن يتعهد الطرف الآخر عقلياً بتحسين الرسالة والمشاركة في تشكيلها والتعاون في بناء الفكر والمعنى، وإذا افتقد هذا التعاون من المستمع فلا يكون هناك تفاعل أو اتصال".

كما يُعرف هارمز (Harms, 2007) الاستماع الفعّال بأنهُ "كل المهارات اللفظية وغير اللفظية عند محادثة الأشخاص الآخرين، لتزويدهم برسالة واضحة بأننا نصغي إليهم ونفهمهم، وتتضمن مهارات الاستماع الفعّال مهارات لفظية من أسئلة، واستجابات، وعكس مشاعر وتلخيص. ومهارات غير لفظية من مهارات الحضور النفسي والجسدي لهؤلاء الأشخاص".

وتشير معظم الدراسات إلى أن الإنسان يقضي حوالي (٧٥%) من ساعات يقظته في أنشطة اتصال شفويّ، و(٤٥%) منها وربما أكثر في الاستماع، و(٣٠%) في التحدث، و(١٦%) في القراءة، و(٩%) في الكتابة (النظامي، ٢٠٠٢).

كما توجد مهارات خاصة تقترن بمهارة الاستماع لنجاح عملية الاتصال وتشمل:

١. البعد عن التقليد الأعمى Listening Without Acting.
٢. البعد عن الترديد والإعادة Listening Without Repeating.
٣. ملاحظة واستقراء كل ما يُقال واستخلاص الحقائق.
٤. تفهّم المشاكل من وجهة نظر من يعيشونها قبل اتخاذ أي قرار بشأن حل تلك المشكلات أو التقليل منها (النظامي، ٢٠٠٢).

ومن **<u>أهم القواعد المرشدة للاستماع الجيد</u>** ما يلي:

١. الانتباه للمتحدث، حيث التفرغ التام للمتحدث بالإنصات إليه، وإشعاره بأهمية ما يقوله وذلك من خلال إظهار تعبيرات الوجه المناسبة وتجنب التشويش المادي.
٢. تلافي تأثير العوامل التي تؤثر على الانتباه كالعوامل البيئية والنفسية والفسيولوجية.
٣. التحلي بالصمت، لأنهُ بحد ذاته وسيلة لتبادل المعلومات مع المتحدث من خلال الإيماءات أو الإشارات أو النظرات المتبادلة بين الطرفين (أبو أصبع، ٢٠٠٩).
٤. الانتباه لتأثير العمر أو السن، حيث يتغير السمع بالتقدم في السن، فهناك بعض المعينات السمعية التي قد تسهل عملية الاستماع والتواصل مع الآخرين.
٥. الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية للاستدلال على المعنى الأساسي والضمني، مع ضرورة متابعة المتحدث عند عرضه الأفكار لمناقشته والبعد عن تصعيد الأخطاء أو المقاطعة المستمرة (الخازندار، ١٩٩٥).
٦. تجنب السرعة في الاستنتاج أو إطلاق الأحكام المسبقة القطعية على المتحدث.
٧. إرجاع الأثر بأسلوب مناسب أي الاستجابة التي توثق الصلة وتفعّل الاتصال، لأن الاستجابة المناسبة تلعب دوراً توجيهياً هاماً ترشد المتحدث إلى الآثار الناتجة عن رسالته وتطويرها.

٨. تقييم ونقد محتوى الرسالة وليس المتحدث نفسه (النظامي، ٢٠٠٢).

٥- مهارات التحليل Analysis Skills:

يعتبر التحليل مهارة هامة يمكن تصنيفها ضمن المهارات الأساسية في عملية الاتصال كما أشار لها بلوم في (Bloom, 1956) حيث صنفها في المرتبة الثالثة ضمن تصنيفه المهارات المعرفية، وقد أصبح هذا التصنيف نموذجاً واسع الاستخدام في تعليم مهارات التفكير والاتصال وفي إتقان تلك المهارات بوصفها أدوات فعّالة في التوظيف المعرفي. والتحليل "هو تجزئة الاتصال إلى عناصره أو أجزائه المكونة حتى يمكن إيضاح الترتيب الهرمي النسبي للأفكار، وتصير العلاقات بين الأفكار المعبرة واضحة وصريحة". وهذا التحليل يُقصد به إيضاح الاتصال، وكيفية تنظيمه، والطريقة التي يتم بها نقل تأثيراته، وأساس هذه التأثيرات وترتيبها. حيث تشير هذه المهارة إلى التصنيفات الآتية:

أ- تحليل العناصرAnalysis of Elements: وذلك من خلال تحديد العناصر المتضمنة في مادة أو نص أو معلومات.

ب- تحليل العلاقات Analysis of Relationships.

ج- تحليل المبادئ التنظيمية Analysis of Organizational Principles: وهو عملية التنظيم والترتيب المنظم التي تمسك أواصر الاتصال مع بعضها، ويشمل هذا "البنية الصريحة" وكذلك "البنية الضمنية" كما يشمل الأسس والترتيبات والآليات التي تجعل من الاتصال وحدة (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

٦- مهارات الفهم Comprehension Skills:

يُعد الفهم أحد المهارات الهامة في الاتصال، كما يمكن النظر إليه كمهارة من مهارات التفكير حيث لا يتم التعلم إلا من خلال فهم واستيعاب الأفكار المطروحة. ويُعرف الاتصال من خلال ذلك بأنهُ عملية فهم الرسالة الاتصالية.

ويتضمن الفهم نمطاً من الاستيعاب أو الإدراك، فنستطيع أن نستخدم المادة أو الفكر دون ضرورة لربطها بمادة أخرى، أو لرؤية أبعادها الكاملة، أو نستخدمها في علاقات مع مواد أو معلومات أخرى، وحيث يسعى الفرد أو المتعلم إلى تحقيق المعنى، ويمكن تصنيف أساسيات الفهم كما يلي:

أ - **الترجمة Translation:** وهي الفهم كما يتضح من العناية والدقة التي بها يتم نقل المعلومات عن طريق الاتصال Communication من لغة معينة أو شكل من أشكال الاتصال إلى لغة أخرى أو شكل آخر. ويكون تقييم الترجمة على أساس الأمانة والدقة، أي

إلى حد تم الاحتفاظ بالمادة في الاتصال الأصلي على الرغم من تغير شكل الاتصال ومن الأمثلة على ذلك: فهم عبارات غير حرفية كما في "الاستعارة، والكناية، والرمز، والدعابات، والمبالغات". وأيضاً: المهارة في ترجمة المادة اللفظية الرياضية إلى تقريرات رمزية والعكس.

ب - **التفسير Interpretation:** فإذا كانت الترجمة تتضمن تحويلاً موضوعياً للاتصال قائماً على نقل جزء بجزء إلى الشكل الاتصالي الآخر، فإن التفسير يتضمن إعادة تنظيم أو إعادة ترتيب أو نظرة جديدة للمادة. ومن الأمثلة على ذلك: المهارة في إدراك الفكرة من العمل ككل على أي مستوى معقول من العمومية، المهارة في تفسير الأنماط المختلفة من البيانات الاجتماعية.

ت - **التبصر Extrapolation:** وهو التقدير الاستقرائي لسلسة من الملاحظات والاستنتاج منها لتطورات محتملة الوقوع. وتتضمن هذه المهارة تبصراً بمسار أو امتداد المتجهات أو التطورات أو ما وراء البيانات القائمة لتحديد التطبيقات أو النواتج أو الآثار، والتي تتفق مع الشروط الموجودة في الأصل (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

كما تتصل مهارة الفهم بمهارة الانتباه اتصالاً مباشراً، حيث يتم تخزين المعلومات في الذاكرة قصيرة المدى والذاكرة طويلة المدى، ومع مرور الوقت يبدأ تَذكر المواقف والأحداث والمعلومات بدقة بالتضاؤل والضعف، كما أن أهم ما يُذكر في عملية الفهم في موقف الإنصات هو أن الإشارات الحسية الصادرة عن الأشياء والأشخاص واحدة في أساسها، إلا أن الطريق التي ندركها ونفهمها بها تختلف من شخص لآخر، لاختلاف الظروف التي حدثت فيها هذه الخبرات الحسية المتشابهة (الدغيشم، ٢٠٠٠).

والقدرة على فهم الآخرين هي قدرة الفرد على معرفة محتوى الرسائل الموجهة إليه، ومعرفة ما يقصدهُ المرسل عند التواصل معهُ لفظياً أو باستخدام الإيماءات (الحميدات، ٢٠٠٧).

وعموماً يؤثر في **مدى تحقق عملية الفهم، ودقتها وتحديدها عوامل عدّة** من أهمها:

أ - الموضوع المطروح للفهم: بما لهُ من صفات ومميزات ثابتة وواضحة تميزه عن غيره، ساعد ذلك على إدراكه وفهمه بدرجة كبيرة من الدقة.

ب - المثيرات الواصلة من هذا الموضوع إلى حواس الفرد: حيث يوجد العديد من المثيرات التي يتعرض لها الفرد، التي لها علاقة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالموضوع. ولا يستجيب الفرد إلى كل هذه المثيرات مرة واحدة، بل إنه يستجيب فقط لتلك التي تجذب انتباهه، والتي تتميز بصفات معينة، ما يدخل في العوامل الموضوعية أو الخارجية للمؤثرات المثيرة للانتباه لا توجد في المثيرات الأخرى.

ت - الموضوع كما يدركه الفرد: فكل فرد يفسر ما يقع عليه من مؤثرات في إطار المعنى النفسي لـهُ، وهو معنى يتأثر بالخبرة السابقة والصور الحسية الذاتية والمشاعر، والذكريات كما أن لـهُ علاقة كذلك بالسن، والثقافة، والذكاء، ومدى التواصل مع الآخرين، وكثيراً ما يكون هذا المعنى النفسي سبب في سوء التفاهم بين الناس في أحاديثهم، ومناقشتهم، ومعاملاتهم (الدغيشم، ٢٠٠٠).

ويبين الشاعر (٢٠١٢) أن الإحساس والانتباه هما أهم مراحل الإدراك، والانتباه قد يكون تلقائياً أو إرادياً موجهاً يؤدي إلى الإدراك، لكن لا يمكن أن يحدد مستوى الإدراك، لأن هناك عوامل أخرى لها دور فاعل في رفع مستوى الإدراك والفهم مثل: الذكاء والخبرة السابقة والدافعية والقدرة على المشاركة الانفعالية والواقعية في انتقاء المعلومات.

وهناك العديد من **<u>العوامل التي تنمي الإدراك أو ترفع من كفاءته</u>** لبلوغ درجة إشباع الحاجة وتحقيق الأهداف ومن هذه العوامل الآتية:

١. **الإنسان نفسه:** حيث إن الفرد مجموعة معقدة من الأحاسيس والعناصر التي تشكل مراحل الإدراك تعمل مجتمعة لتؤثر في درجة تقبل الفرد وإدراكه، ومن ثم قراره فيما يتعلق بالمهام والوظائف والواجبات، وقدرته على تفسيرها والاحتفاظ بها خبرات يمكن تصميمها وتطبيقها في مواقف عدة.
٢. **الحاجات:** حيث تقوم الحاجات بدور رئيسي في تقبل الفرد للتغير والتطوير، فهي من دواعي الإحساس بأهمية التغيير، والانتباه لإجراءات التغيير، واستيعاب مضامينه المختلفة والمتعددة أيضاً.
٣. **البيئة:** وأهم عناصرها التي تعزز الإحساس وتؤدي إلى إدراك الفرد دوره ومهامه التي يجب أن تنجزها ووسائل انجازها ومنها: السياق والمواقف، الثبات والانتظام، التنافس.

<u>٧- مهارات التقييم Evaluation Skills:</u>

يُعرف التقييم بأنهُ "العملية التي يتم بواسطتها إصدار الحكم على قيمة من القيم أو مجموعة الأفكار والأساليب التطبيقية باستخدام معايير ومستويات التقييم التي تحكم على كفاءة هذه العناصر وأصالتها وجدواها". ومن أهم مقومات التقييم القدرة على التفكير العلمي السليم، والبعد عن العشوائية حيث يتم بناء الاستدلال على الحدود والقضايا التي تمثل المعنى والأفكار المحسوسة أو المجردة (الشاعر، ٢٠١٢).

ويُمكن تصنيف مهارة التقييم ضمن المهارات الأساسية في تصنيف بلوم المعرفي حيث يُعرف التقييم بذلك أنهُ "الأحكام المتعلقة بقيمة المواد والطرائق بالنسبة لأغراض معينة، وهي الأحكام

الكمية والكيفية المتعلقة بمدى اتفاق المواد والطرائق مع المحكات أو المعايير، واستخدام معيار للتقويم" (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

ويمكن **تصنيف هذه الموازين أو المحكات التي يحددها** أو تلك التي تُعطى لهُ بالآتية:

١. الأحكام في ضوء الأدلة الداخلية: وهي تقييم دقة الاتصال على أساس بيانات مثل الحبكة والاتساق المنطقين وغير ذلك من الموازين أو المحكات الداخلية. مثل "الحكم على أساس المعايير الداخلية، أو القدرة على تقدير الاحتمالية العامة للدقة في تقدير صدق العبارات أو الوثائق أو البراهين.

٢. الأحكام في ضوء المعايير الخارجية: وهي تقييم المواد بالرجوع إلى الموازين أو المحكات المختارة أو المتذكرة. ومن الأمثلة: مقارنة النظريات والتعميمات والحقائق الأساسية المتعلقة بثقافة معينة. والحكم على أساس المعايير الخارجية، أو القدرة على مقارنة عمل من الأعمال بأعلى المستويات المعرفية في ميدانها وخاصة بأعمال أخرى ذات مستوى معروف من الامتياز والتفوق. أو الحكم على نوعية إنتاج معين في ضوء معايير الجودة (منصور وآخرون، ٢٠٠٦).

وتظهر **ميزات وخصائص التقييم الأساسية** فيما يأتي:

١. إن التقييم أمر حيوي يركز على إيجاد أجوبة أمينة وموضوعية.
٢. يستخدم التقييم للحكم على المواقف بما فيها الأفكار والبرامج والأهداف، وهذه الأحكام يجب أن تكون مبنية على دليل موضوعي.
٣. إن التقييم الصحيح يواجه الناس بواقعهم ويطور ثقافتهم.
٤. إن التقييم الحسن يكون بالتعاون وتقسيم العمل وتحقيق المشاركة بالمسؤولية.
٥. التقييم عملية مستمرة، وقد تستخدم طرق مختلفة في مراحل متباينة مع الأخذ بالاعتبار الاحتمالات جميعها.
٦. التقييم نقد وتشخيص مستمر في ضوء ما يستجد من خبرات ومعلومات.
٧. هدف التقييم معرفة الهدف وسبب تحققه أو ضياعه.
٨. التقييم يقود إلى العمل والإنجاز (الخاروف والحديدي، ٢٠١١).

٨- مهارات القراءة Reading Skills:

تعتبر مهارة القراءة عملية معقدة مرتبطة بالنشاط العقلي والفسيولوجي للإنسان، بالإضافة إلى حاسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية. وللقراءة أهميتها البالغة فهي أسلوب من أساليب النشاط الفكري في حل المشكلات، فبعد أن يشعر الإنسان بمشكلة ما يبدأ بالقراءة حول هذه المشكلة،

والقراءة لها دور كبير في صقل وجدان القارئ وتنمية فكره، وتكوين اتجاهاته، وبالتالي تكوين شخصية مستقلة ذات مستوى ثقافي عال (حجاب، ٢٠٠٣).

وإذا ما نمينا هذه المهارة فإننا بالتأكيد سنستطيع التواصل مع مؤلفي الكتب وكاتبي المقالات والروائيين، ويضع عليان والطوباسي (٢٠٠٥) نصائح لتطوير هذه المهارة منها:

١. التركيز على المعنى خلال القراءة وليس على الأحرف والكلمات.
٢. يفضل عدم تحريك الشفاه في أثناء القراءة.
٣. يجب القراءة بشكل إجمالي أولاً لتكوين فكرة عامة، ثم تبدأ عملية القراءة بالتفصيل.
٤. اختيار الوقت والمكان المناسبين للقراءة.
٥. تدوين النقاط التي نشعر بأهميتها (الحميدات، ٢٠٠٧).

ومن كل ما سبق **يَرى الباحث** أن مهارات الاتصال الفعّالة تتعلق بقدرة الفرد على إرسال الرسائل واستقبالها بنجاح، وتقديم الاستجابة المناسبة في وقتها، كما أنها الأساليب اللازمة للقيام بالعمليات الاتصالية بشكل ناجح ومثمر. ولكي يحقق الاتصال هدفهُ لا بد لعناصر عملية الاتصال من امتلاك مهارات الاتصال الفعّالة والتي أصبحت من أهم الغايات والمتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي للوصول إلى الأهداف التي توضع من خلال التخطيط المسبق والرؤية الواضحة والبيئة الصحية السليمة، ومن هنا تلعب الشخصية بناءً على هذه المهارات دوراً رئيسياً وأساسياً في تطوير حياة الإنسان وتحقيق أهدافه، وقياس مدى تقدمه ونجاحه على المستوى المهني والاجتماعي والشخصي، ويتوافق هذا مع الطالب الجامعي الذي سوف يذهب بعد تخرجه إلى المجتمع الخارجي، ويصبح أحد أفراده، لذا لابد له من التسلح بهذه المهارات وهو على مقاعد الدراسة، حتى يصبح قادراً على استثمارها في المستقبل.

كما أن نجاح الطالب في تواصله مع الآخرين وفي بناء علاقاته من خلال تبادل الأفكار والخبرات والمعلومات سيكون له أثره الايجابي على نفسيته وشخصيته وسلوكه، وبالتالي على أدائه الأكاديمي وإنجازه العام، كما أن ذلك سيكون لـهُ أثر ايجابي في عملية التعليم الجامعي ويساهم في التقليل من الخلافات والمشكلات والعنف.

٢-٣ معوقات الاتصال Barriers of Communication:

معوقات الاتصال هي أحد عناصر الاتصال وتوجد في أي مرحلة من مراحل عملية الاتصال، وفي أي وقت من أوقاته. وقد تنتج هذه المعوقات عن المرسل أو الرسالة أو الوسيلة أو المستقبل أو الظروف البيئية الخارجية المحيطة التي تؤثر سلباً في العملية، أو تمنع عملية تبادل

المعلومات أو المشاعر بين المرسل والمستقبل، أو تقلل من كفاءة وفاعلية عملية الاتصال وبالتالي تسهم في عدم تحقيق أهدافها المنشودة (عليان والطوباسي، ٢٠٠٥).

ويُعرف أبو عرقوب (٢٠١١) عوائق أو معوقات الاتصال بأنها "هي كافة المتغيرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر أو تؤخر إرسالها واستقبالها أو تحرف أو تشوه معناها وتودي إلى رفضها من الجمهور المستهدف".

وهناك العديد من معوقات الاتصال التي تقف حواجز لعملية الاتصال وتؤثر في فاعليته ونجاحه ومنها:

١. **المعوقات اللغوية:** وهي التي تتعلق بالمشكلات اللفظية والتعبيرية من حيث اللغة المستخدمة والمدلولات والمعاني والتفسيرات المتداولة بين الناس، فاللغة غير الواضحة أو الغامضة وطريقة استخدامها تشكل عائقاً أمام وصول الرسالة مثل: التلاعب بالمعاني والألفاظ وعدم القدرة على التعبير، والأخطاء في النطق، وقلب الكلمات، وإهمال التفاصيل، وصعوبة نقل المعاني وتوصيل القصد والمطلوب، والترجمة إلى لغة الطرف الآخر، فالكلمة تحتمل معاني عدّة، واستخدام الرموز والإشارات والحركات.

٢. **المعوقات النفسية الشخصية:** وهي تتعلق بالنواحي النفسية والشخصية للفرد نفسه وحالته النفسية والمزاجية والعاطفية، ومن الأمثلة عليها: الخوف من الاتصال أو عدم الرغبة فيه، وغياب الدافعية، والتعصب، والتكبر، والأنانية، وعدم الاستماع وغيرها. وهي تتعلق بعناصر عملية الاتصال سواء المرسل أو المستقبل لذلك، فإن عمليات الاتصال لا تحقق أهدافها بنجاح إلا إذا أخذت بعين الاعتبار ظروف الفرد النفسية والعاطفية، ومثال ذلك أن حالات الغضب والانفعال تؤدي إلى إرسال واستقبال معلومات بصورة سلبية أو خاطئة. كما أنها تتعلق بالإدراك والتصور، فالكثير من الأفراد يفهمون المعلومات حسب ما يتوقعونه، كذلك يؤدي الشعور بالخوف أو القلق أو الغضب إلى مقاومة التغير ورفض الأفكار الجديدة. وقد بينت بعض الدراسات أن المعاني لا تنتقل من شخص لآخر، بل أن مستقبلي الرسالة يؤلفون معانيها الخاصة بهم عبر الدلائل الحسية التي تصلهم، أي أن لإدراك الفرد أثراً على نقل المعاني (Robin, 2000).

٣. **المعوقات الاجتماعية:** وهي من أهم العوائق وأكثرها صعوبة واحتمالاً في تشكيل الحواجز والغموض، وهي التي تتعلق بالعادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية السائدة في مجتمع ما والتي تختلف عن باقي المجتمعات. كما يدخل في هذه المعوقات ازدياد الفوارق العرقية والدينية والفكرية والمذهبية والسياسية وغيرها ما يشكل اختلافاً بين الأفراد عند

القيام بعملية الاتصال ويندرج تحتها التعصب والعنف والانحياز لفئة أو طائفة أو مجتمع على حساب الآخر.

٤. **المعوقات التنظيمية:** وهي التي تتعلق بالتنظيم وتحديد أسس السلطة ومستويات جهاز الاتصال فيه، وتوزيع الأدوار والمهمات وتحديد الواجبات، واعتماد شبكة اتصال ملائمة وتطويرها باستمرار، وقد يكون هذا التنظيم مؤسسة أو عائلة أو منظمة أو جماعة أو حزب أو غيرها، وبالتالي أي خلل في هذا التنظيم يشكل عائقاً في وجه تطوره وتقدمه أو القيام بواجباته ومسؤولية الأفراد فيه.

٥. **المعوقات المادية البيئية:** وهي المؤثرات التي تتعلق بالبيئة المكانية والفيزيائية مثل: المسافات والضوضاء، وعدم تنظيم البيئة، وتدني مستوى النظافة. كما أنها تشمل المعوقات التقنية أو الميكانيكية مثل: التشويش، وعدم اختيار القناة المناسبة وغيرها.

٢-٣-١ أقسام عوائق الاتصال:

ويمكن تقسيم العوائق التي تطرأ على عناصر عملية الاتصال على النحو الآتي:

١- العوائق بالنسبة للمرسل أو المصدر Sender or Source:

أ - فظاظة وتعالي أو تكبر المرسل على المستقبل: وهي تتمثل في الاستكبار والتعالي والمخاطبة بطريقة فيها غلظة وعلو.

ب - الحالة النفسية للمرسل: وهي تتمثل في مزاجه واتجاهاته وثقته بنفسه وسمعته وعدم القدرة على التعبير عما يجول في نفسه.

ت - عدم مخاطبة المستقبل بلغته: وهي تتمثل بعدم الكلام مع المستقبل بنفس لسانه، فمخاطبة المستقبل بغير لغته يعني بناء حواجز بينه وبين المرسل وعدم نجاح عملية الاتصال، كذلك من الأفضل مخاطبة صاحب اللهجة بلهجته والأمي بالعامية والمتعلم بالفصحى.

ث - عدم الفصاحة في الكلام أو الكتابة.

ج - السبب أو الحافز المخفي Hidden Agenda: يعتمد نجاح عملية الاتصال أو فشلها على الأسباب المعلنة أو غير المعلنة للنقاش والحوار بين المرسل والمستقبل ومن ضمنها السبب المخفي أو الحافز السلوكي غير الظاهر. فالأسباب المعلنة أو الصريحة هي التعبير عن المشاعر والاتجاهات والاعتقادات بكل صدق وصراحة من أجل تقوية العلاقات أو الصلات الاجتماعية بين الناس، أما بالنسبة للأسباب والحوافز غير المعلنة فهي عملية إخفاء النوايا والمشاعر والاتجاهات الصريحة والصادقة تجاه موضوع النقاش فغياب

الصراحة بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال يعني تعثر الاتصال وعدم نجاحه لأن جسور الثقة تتحطم (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ح - عدم مراعاة ظروف المستقبل.

خ - عدم توافر المهارات الاتصالية اللازمة لنقل الرسالة (صالح، ٢٠١٢).

د - عدم قدرة المرسل على تقييم درجة تفاعل المستقبل مع الرسالة.

ذ - قصور التخطيط لعملية الاتصال.

٢- العوائق بالنسبة للرسالة الاتصالية Message:

إن استقبال الرسالة الاتصالية وفهمها وقبولها قد يتعثر بسبب أشياء وأسباب عدّة، أو أسباب تؤدي إلى عدم فهم معناها، ومن هذه المعوقات الآتية:

أ - تشويش المعنى Semantic Noise وهو الناتج عن استخدام كلمات وعبارات وجمل لها أكثر من معنى مثل كلمة عين مثلاً.

ب - الحشو الزائد للمعلومات الواردة في الرسالة الاتصالية، ما يشتت انتباه المستقبل ويعيق تركيزه على محتوى الرسالة، أو الفكرة الرئيسية فيها ما يقلل من فعالية الاتصال.

ت - نقص المعلومات الواردة في الرسالة الاتصالية فالمعلومات القليلة قد لا تجيب عن الأسئلة الموجودة في ذهن المستقبل، وقد يؤدي هذا الأمر إلى نتيجة عكسية.

ث - عدم إرسال الرسالة الاتصالية في الوقت المناسب ما يجعل المستقبل يتجاهلها ويصرف تركيزه عنها (صالح، ٢٠١٢).

ج - أن تكون الرسالة الاتصالية طويلة بحيث يتعذر بثها أو نشرها في وقت محدد قصير خاصة عن طريق الإذاعة والتلفزيون.

ح - عدم وجود ترابط منطقي في الرسالة الاتصالية ما يؤدي إلى إرباك المستقبل وتشويش المعنى بين المرسل والمستقبل.

خ - الفكرة الرئيسية في الرسالة معقدة وصعبة الفهم (الحميدات، ٢٠٠٧).

د - الرقابة على محتوى الرسالة الاتصالية يعتبر عائقا اتصالياً، لأن الرقيب أو حارس البوابة يقص أو يحذف أو يشطب مالا يتناسب مع فكره أو قانونه من كلمات أو عبارات أو جمل رئيسية أو معان تؤدي إلى تحريف وتشويه معنى الرسالة الاتصالية، وبالتالي تؤثر في هدف الرسالة الكليّ.

ذ - صعوبة البرهنة أو التحقق من الفكرة الرئيسية للرسالة، فقد تكون الفكرة غريبة أو قديمة أو حديثة بحيث يكون من المتعذر تكذيبها أو تصديقها (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ر - عدم البدء بعرض الجوانب المشوقة والجاذبة للمستقبل.

ز - افتقار الرسالة إلى الأمثلة والحجج للتدليل عليها (صالح، ٢٠١٢).

٣- العوائق بالنسبة لوسيلة أو قناة الاتصال Channel or Medium:

وسيلة الاتصال هي القناة التي يتم من خلالها إيصال الرسالة الاتصالية بين المرسل والمستقبل، وقد تكون الوسيلة هي اللغة في حالة الاتصال الشخصي، أو سمعية كالإذاعة أو بصرية كالمطبوعات أو سمعية بصرية كالتلفزيون والسينما والفيديو. فالتشويش على الوسيلة يؤدي إلى التشويش على الرسالة وفقدان أجزاء منها ما يشوش على ذهن المستمع أو القارئ أو المشاهد، ويقلل من فاعلية الاتصال، ويمكن تلخيص عوائق الاتصال المتعلقة بالوسيلة بما يأتي:

أ - التشويش المادي على الوسيلة والذي من شانه أن يعيق إرسال واستقبال الرسالة في الوقت المناسب (الطوبرقي، ١٩٩٧).

ب - عدم توفر وسائل اتصال تستطيع أن توصل الرسالة إلى الجمهور المستهدف، وفي هذه الحالة تصبح الحاجة إلى الوسيلة أهم من الرسالة.

ت - الرقابة على استخدام وسائل الاتصال التي من شانها أن يعيق وصول الرسالة إلى الجماهير المستهدفة.

ث - التغييرات السياسية التي تحول دون بث بعض الرسائل الاتصالية التي تتناقض أو تتنافس أو تتنافى مع سياسة الحكومة لأنها تعتبر خطرة.

ج - عدم مراعاة طبيعة الرسالة والجمهور المستهدف عند اختيار الوسيلة، فمثلاً لا تستطيع أن تتصل بإنسان أمي لا يقرأ ولا يكتب عن طريق الكتاب (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ح - عدم قدرة الوسيلة على إيصال الرسالة بالجودة والسرعة المطلوبة ما يفقد المعلومات قيمتها عند عدم وصولها في الوقت المناسب (الطنوبي، ٢٠٠١).

خ - عدم مناسبة الوسيلة لمحتوى الرسالة والهدف منها.

د - عدم الإعداد الجيد للوسيلة قبل بدء العملية الاتصالية (صالح، ٢٠١٢).

٤- العوائق بالنسبة للمستقبل أو الجمهور المستهدف Target Audience:

وتتلخص العوائق المتعلقة بمستقبل الرسالة أو الجمهور المستهدف منها بما يأتي:

أ - الحالة النفسية للمستقبل: حيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة هذا المستقبل من حيث مزاجه وعاداته وتقاليده وثقافته وحاجاته حتى يخاطبها وإلا حدث التشويش.

ب - تعالي المستقبل على المرسل، بالإعراض عن الاستماع إلى رسالته أو قراءتها أو مناقشتها أو الرد عليها.

ت - الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي أو الثقافي أو اللغوي بين المرسل والمستقبل (الحميدات، ٢٠٠٧).

ث - التحيز وعدم الموضوعية في النظرة للأمور: فهنا يرفض المستقبل المتحيز ضد المرسل الاستماع إلى وجهة نظره أو الرأي الآخر ما يؤدي إلى تشويه المعنى الكلي للرسالة الاتصالية.

ج - الشك Suspicion: وهو يتمثل في اتجاه المستقبل نحو المرسل، فنحن ننظر إلى بعض الناس أحياناً على أنهم غير جديرين بالثقة ما يجعلنا نشك في أفكارهم ودوافعهم ومنهجهم، وهذا شيء إيجابي لأن الشك هو الطريقة لمعرفة الحقيقة، ولكن ليس الشك الذي يصل إلى درجة الوسواس (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ح - المعلومات المقدمة خلال الرسالة لا تشبع احتياجات ورغبات المستقبل.

خ - عدم اتفاق الرسالة مع قيم المستقبل وثقافته (صالح، ٢٠١٢).

٥- العوائق بالنسبة للاستجابة أو التغذية الراجعة Response or Feedback :

الاستجابة هي ردود فعل المستقبل على الرسالة الواصلة إليه. وهي مدى قبول الرسالة أو رفضها، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة، سريعة أو بطيئة أو نفسية أو جسدية.

والاستجابة تعبر عن مدى نجاح الاتصال أو فشله. وتتلخص العوائق المتعلقة بالاستجابة من مستقبل الرسالة أو الجمهور المستهدف بما يأتي:

أ- الاستجابة غير المناسبة Inappropriate Response: فالاستجابة غير المناسبة سواء كانت لفظية أو غير لفظية تعيق سريان المعلومات من المرسل إلى المستقبل، لأنها تُهمل دور المرسل. وهي على أنواع منها:

١- الاستجابة الهامشية Irrelevant Response: وهي الاستجابة التي لا تربطها أيّ علاقة بالرسالة الاتصالية الصادرة عن المرسل. فهي بذلك تتجاهل المرسل تماماً وتولد لديه شكاً بأن رسالته ليست ذات قيمة تذكر وإلا لماذا أهملت. فالاستجابة الهامشية هي شكل من أشكال ردود الفعل لدى المستقبل ليس ناتجاً عن الرسالة الاتصالية الصادرة عن المرسل. أي إذا تكلم المرسل في الشرق تكون استجابة المستقبل في الغرب.

٢- استجابة المقاطعة أو الاعتراض Interrupting Response: وهي الاستجابة التي تتم عن طريق قطع الحديث، حيث إن المستقبل يقاطع المرسل قبل إنهاء حديثه اعتقاداً منه بأنه يعرف ما سيقول أو يشعر بأن أفكاره أهم من أفكار المرسل. وهذه تولد حساسية بين المرسل والمستقبل لأن المستقبل لا يلقي بالاً لكل ما يقوله المرسل بل يهتم بالتشويش عليه. والمقاطعة المستمرة قد تدمر ثقة المرسل بنفسه، أو يصبح موقفه معادياً للمستقبل أو قد يحدث الموقفين معاً، وهذا بالتالي يؤدي إلى بناء حواجز بين المرسل والمستقبل فكلما زادت المقاطعة ازدادت الحواجز (أبو عرقوب، ٢٠١١).

٣- الاستجابة الدفاعية Defensive Response: وهي الاستجابة التي تنتج عن شيء قد قيل أو عمل أو حدث. وتحدث الاستجابة الدفاعية عندما يتعرض المستقبل للخطر النفسي أو الجسدي. وتنشأ الدفاعية كذلك عن تعالي المرسل على المستقبل أو بالعكس.

٤- الاستجابة الملموسة Tangible Response: وهي استجابة هامشية، ولكن بلغة لبقة فهي تمثل التجاهل وعدم الاهتمام من طرف المستقبل (الحميدات، ٢٠٠٧).

٥- الاستجابة غير المتطابقة Incongruous Response: وهي التي لا يتم فيها تطابق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وهذا يؤدي إلى صراع بين المرسل والمستقبل.

٦- الاستجابة التقيمية Evaluative Response: وهي الاستجابة التي يتحاشى فيها المستقبل تقييم رسالة المرسل لأن ذلك يؤدي إلى أن يغير المرسل القضية الأساسية التي تدور حولها رسالته (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ب- **الصراع Conflict:** وهو تصادم اتجاهات وأفكار وسلوكات وأهداف وحاجات متضادة، فالصراع بحد ذاته ليس عائقاً للاتصال، ولكن ما ينتج عنهُ هو العائق مثل: الغضب، أو الانسحاب، أو الاستسلام، أو العدوان، أو ردود الفعل الزائدة (أبو عرقوب، ٢٠١١).

٦- عوائق الاتصال بالنسبة للموقف الاتصالي أو السياق Context:

السياق أو الموقف الاتصالي هو المحيط أو البيئة التي يحدث فيها الاتصال، والتي من الممكن أن تكون هي السبب في إعاقة عملية الاتصال سواء من الناحية المادية أو المكانية أو الزمانية ومن الأمثلة على هذه العوائق الآتية:

١. وجود بعض المعوقات الاجتماعية من عادات وتقاليد وقيم ومعايير.
٢. الظروف الاقتصادية والمادية غير المناسبة.

٣. الأوضاع السياسية المتوترة أو القلقة.
٤. السرعة الهائلة في التقدم التكنولوجي والزيادة في تدفق المعلومات والرسائل.
٥. البيئة المشوشة وغير المنظمة والتي تؤثر في فعالية الرسائل الاتصالية.
٦. الوقت غير المناسب للاتصال (Interpersonal Communication, 1998).

ويَرى الباحث أن معوقات الاتصال الناجح تكمن في الخلل المتواجد في أي عنصر من عناصر عملية الاتصال إما مجتمعة أو أحدها دون الآخر كما تم استعراضها سابقاً. وبالتالي فإن الاتصال الناجح يتضمن التخطيط لعناصر عملية الاتصال بدقة مع التقليل من العوائق التي تعترضها، من خلال إنتاج رسالة اتصالية مناسبة، وإرسالها للمستقبل المناسب في الوقت والمكان المناسبين وبالوسيلة المتوافقة مع هذه الرسالة. فقوة عناصر الاتصال وتكامل بعضها مع بعض يعطينا اتصالاً مؤثراً وناجحاً وفعالاً.

٢-٣-٢ التشويش Noise:

يعتبر التشويش من عوائق الاتصال بشكل عام، والذي يطرأ على عناصر عملية الاتصال بأكثر من مرحلة، ويُعرف التشويش بأنهُ "أي خلل طارئ في قناة أو وسيلة الاتصال، وهذا الخلل أو الاضطراب يحدث تحريفاً في مضمون الرسالة الاتصالية" (الطوبرقي، ١٩٩٧).

ويُعد التشويش من عناصر الاتصال الرئيسية، فهو قد يرافق كافة عناصر دائرة الاتصال وهي: المرسل والرسالة والوسيلة والمستقبل والاستجابة والموقف الاتصالي، أو قد يرافق بعضها أو قد لا يرافق أياً منها (أبو عرقوب، ٢٠١١).

ومن الأمثلة على ذلك على مستوى الاتصالات الشخصية والعامة، تعتبر حركة مرور السيارات في شارع عام مؤثراً على الحوار والاتصال بين الأشخاص، وقد يعوق الاستقبال الصحيح للرسائل. وفي الاتصال الجماهيري يعد التشويش ناحية مهمة خاصة عندما تتعرض الخطوط الهاتفية مثلا للتشابك نتيجة لخلل ميكانيكي طارئ، أو التشويش الذي يصاحب الذبذبات الإذاعية ويؤثر في استقبال الرسائل، أو انقطاع التيار الكهربائي، أو عدم وضوح الإرسال التلفزيوني وغيرها. وبشكل عام كلما زاد التشويش قلت فعالية الرسالة، وكلما قل التشويش زادت فعالية الرسالة. **وينقسم التشويش بشكل عام إلى نوعين** هما:

١- تشويش مادي (خارجي):

وهو أي تداخل فني بقصد أو بغير قصد يطرأ على إرسال الإشارة في رحلتها من المرسل إلى المتلقي أو المستقبل مثل: وجود عيوب في صوت المرسل، أو استخدام ترددات غير مناسبة في الإرسال، أو ضعف حاسة السمع أو البصر عند المتلقي، وقد يحدث التشويش نتيجة مؤثر نفسي

مثل:عدم الإحساس بالأنا، أو الاستغراق في التفكير، وقد ينتج التشويش عن مؤثر جسدي مثل: الشعور بالصداع أو الألم (الطوبرقي، ١٩٩٧).

وهو أيضاً التشويش المادي والخارجي الذي يطرأ على وسيلة أو قناة الاتصال بسبب مشكلات فنية أو غيرها، والذي من الممكن معرفته والتعامل معهُ لتحسين فاعلية الاتصال.

<u>٢- تشويش معنى (داخلي):</u>

وهو الذي يحدث داخل الفرد حين يسيء الناس فهم بعضهم البعض لأي سبب من الأسباب، وحين يعطي الناس معاني مختلفة للكلمات مثل: استخدام التورية والكناية في اللغة العربية، وعند استخدام كلمات وعبارات مختلفة للتعبير عن المعنى نفسه (الطوبرقي، ١٩٩٧).

كما يسمى أيضاً التشويش على المعنى والذي يطرأ على الكلمات أو العبارات أو الجمل التي تتكون منها الرسالة الاتصالية. ويؤدي إلى إرباك المستقبل لعدم معرفته هذه المعاني المتعددة التي من شانها في المحصلة النهائية أن تؤدي إلى سوء فهم بين المُرسل والمستقبل، أو عدم فهم المستقبل مقصد هذا الاتصال، فهو داخلي من الصعب معرفته أو التخلص منه.

ويَرى الباحث أن التشويش يشمل كل ما يعيق وصول الرسالة بشكل جيد وفعّال إلى المستقبل وإدراكها بالشكل الصحيح، وينتج عن ذلك اختلاف في المعنى بين المرسل والمستقبل، أو قد ينقطع الاتصال كلياً بسببها. ومصادر التشويش متعددة قد ترافق مراحل عملية الاتصال كافة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

٣. موضوعات الفصل الثالث
٣-١ منهج الدراسة
٣-٢ مجتمع الدراسة
٣-٣ عينة الدراسة
٣-٤ أداة الدراسة
٣-٤-١ صدق الأداة
٣-٤-٢ ثبات الأداة

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يشمل هذا الفصل التعرف إلى الخطوات العملية التي استخدمت لإنجاز الدراسة وذلك من خلال تحديد المنهجية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة، كما يتضمن وصفاً لمجتمع الدراسة والعينة والأداة المستخدمة في جمع البيانات، بالإضافة إلى التحليل الإحصائي المستخدم للوصول إلى نتائج الدراسة، وهي كالآتي:

٣-١ منهج الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتسق مع أهدافها والمناسب لمشكلة الدراسة، وكون هذا المنهج يجمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات في وقت قصير وجهد وتكلفة أقل، وكون هذه الدراسة من الدراسات الاجتماعية الوصفية فإن هذه المنهجية تعتبر مناسبة لطبيعة

هذه الدراسة، حيث لا يقف هذا المنهج عند حدود وصف الظاهرة ولكنه يتجاوز ذلك حيث يقوم بتحليل البيانات وتفسيرها والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

٣-٢ مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة على الطلاب والطالبات المسجلين في مرحلة البكالوريوس في الجامعة الأردنية جميعهم، في المستويات المختلفة (سنة أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق) في التخصصات والكليات (العلمية والإنسانية) جميعها.

وقد بلغ عدد طلبة البكالوريوس في الجامعة والمسجلين خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٢ (٣٣٨٩٥) طالباً وطالبة موزعين على (١٩) كلية، وبلغ مجموع الطلبة الذكور(١١٤٣٩) طالباً أي بنسبة (٣٣,٨ %)، والإناث (٢٢٤٥٦) طالبة أي بنسبة (٦٦,٢ %) من إجمالي عدد الطلبة المسجلين لذلك العام الدراسي.

ويظهر من ذلك أن عدد الطالبات الإناث في الجامعة الأردنية والمسجلات في هذا الفصل هو ضعف عدد الذكور أي ما نسبته (٢:١)، **ويوضح جدول (١): توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الطلبة حسب الكلية والجنس.**

جدول (١)
توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكلية والجنس خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٢م

الرقم	الكلية	توزيع أفراد المجتمع حسب الكلية والجنس		
		عدد الذكور	عدد الإناث	المجموع
١	كلية الآثار والسياحة	٣٥٢	٤٨٤	٨٣٦
٢	كلية الآداب	٥٣٥	١٨٩٢	٢٤٢٧
٣	كلية الأعمال	١٦٣٥	٢٩١٨	٤٥٥٣
٤	كلية التربية الرياضية	٤٢١	٣٢٠	٧٤١
٥	كلية التمريض	١٤٣	٥٨٥	٧٢٨
٦	كلية الحقوق	٥٤٩	٧٠١	١٢٥٠
٧	كلية الدراسات الدولية والعلوم السياسية	١٧٧	١٢٩	٣٠٦
٨	كلية الزراعة	٤٥٣	١٠٠٣	١٤٥٦
٩	كلية الشريعة	٤٨٦	١٠٤٧	١٥٣٣
١٠	كلية الصيدلة	٢٩١	١٧٦٨	٢٠٥٩
١١	كلية الطب	٨١٧	٦٩٣	١٥١٠
١٢	كلية العلوم	٥٢٢	١٧٨٠	٢٣٠٢
١٣	كلية العلوم التربوية	٢٢٤	١٨٤٤	٢٠٦٨
١٤	كلية الفنون والتصميم	١١٦	٢٧٤	٣٩٠
١٥	كلية اللغات الأجنبية	٣٤٣	٢٤٧٥	٢٨١٨
١٦	كلية الملك عبد الله الثاني لتكنولوجيا المعلومات	٨٥٥	١٠٥٤	١٩٠٩
١٧	كلية الهندسة والتكنولوجيا	٣١٥٧	٢٣٨٨	٥٥٤٥

١٨	كلية طب الأسنان	١٨٨	٥٠٤	٦٩٢
١٩	كلية علوم التأهيل	١٧٥	٥٩٧	٧٧٢
	المجموع	**١١٤٣٩**	**٢٢٤٥٦**	**٣٣٨٩٥**

٣-٣ عينة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية ممثلة، وقد شملت جميع طلبة البكالوريوس المسجلين خلال الفصل الدراسي الأول في الجامعة الأردنية جميعهم في الكليات المختلفة للعام الدراسي (٢٠١٢/٢٠١٣) وذلك بالرجوع إلى بيانات (وحدة القبول والتسجيل) في الجامعة الأردنية، وقد بلغ حجم العينة المسحوبة (٥٠٤) طالباً وطالبة، شكَّل الذكور منهم (١٤٣) من إجمالي عدد الطلبة ونسبتهم (٢٨,٤%)، وشكَّلت الإناث حوالي (٣٦١) من إجمالي عدد الطلبة ونسبتهنّ (٧١,٦%) وهذا يتناسب مع حجم الذكور والإناث في مجتمع الدراسة، وقد تم اختيار حجم العينة بالاستناد إلى الجداول الإحصائية العلمية المعمول بها، مع الأخذ بعين الاعتبار توزيع الطلبة حسب الكليات (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٦).

ويوضح جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية:

جدول (٢)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣م

الرقم	الكلية	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية
		المجموع
١	كلية الآثار والسياحة	١٢
٢	كلية الآداب	٣٦
٣	كلية الأعمال	٦٧
٤	كلية التربية الرياضية	١١
٥	كلية التمريض	١١
٦	كلية الحقوق	١٨
٧	كلية الدراسات الدولية والعلوم السياسية	٧
٨	كلية الزراعة	٢١
٩	كلية الشريعة	٢٣
١٠	كلية الصيدلة	٣٠
١١	كلية الطب	٢٢
١٢	كلية العلوم	٣٤
١٣	كلية العلوم التربوية	٣١
١٤	الفنون والتصميم	٨
١٥	كلية اللغات الأجنبية	٤٢
١٦	كلية الملك عبد الله الثاني لتكنولوجيا المعلومات	٢٨
١٧	كلية الهندسة والتكنولوجيا	٨٢
١٨	كلية طب الأسنان	١٠

١٩	**كلية علوم التأهيل**	١١
	المجموع	**٥٠٤**

يبين جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية، حيث يُلاحظ أن أعلى نسبة المبحوث فيهم من الطلبة المشاركين في تعبئة الاستبانة تركزت في كلية الهندسة والتكنولوجيا، ثم في كلية الأعمال، ثم كلية اللغات الأجنبية، ثم في كلية الآداب على التوالي، وكان أقلها عدداً على التوالي كلية طب الأسنان، ثم كلية الفنون والتصميم، ثم كلية الدراسات الدولية والعلوم السياسية، ويعود ذلك لقلة عدد الطلبة الكلي في هذه الكليات. كما يَظهر من الجدول بأن عدد أفراد العينة المسحوبة من كلية علوم التأهيل وكلية التمريض وكلية الرياضة متساوية العدد.

أما جدول (٣) فيبين أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من طلبة الكليات الإنسانية وعددهم (٣١٨) طالباً وطالبة بنسبة (٦٣,١ %)، في حين بلغ عدد طلبة الكليات العلمية (١٨٦) طالباً وطالبة بنسبة (٣٦,٩ %)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة هم من طلبة الكليات الإنسانية، ويعود ذلك إلى أن عدد طلبة الكليات الإنسانية المسجلين في الجامعة أكبر من عدد طلبة الكليات العلمية والطبية.

جدول (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية

نوع الكلية	التكرار	النسبة المئوية
علمية	١٨٦	٣٦,٩ %
إنسانية	٣١٨	٦٣,١ %
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠ %**

٣-٤ أداة الدراسة:

لأغراض جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة بالدراسة تتناسب ومتغيراتها، وذلك بالرجوع إلى الدراسات والأدبيات السابقة ذات العلاقة، وقد تم تصميمها وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء هي:

١- الجزء الأول: أسئلة تتعلق بالبيانات والخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة "الاجتماعية، الاقتصادية، الديموغرافية" وعدد الأسئلة (١٠) هي: النوع الاجتماعي، الكلية، الجنسية، السنة الدراسية، التقدير الدراسي للعام الأخير، العمر بالسنوات، مكان الإقامة، الدخل الشهري للأسرة،

المدرسة التي درس فيها الطالب من حيث حكومية أو خاصة، المدرسة التي تخرج فيها الطالب من حيث الاختلاط.

٢- الجزء الثاني: يتعلق بالفقرات أو العبارات التي تُظهر وجهة نظر الطلبة في معوقات الاتصال التي من المتوقع أن يواجهوها في أثناء عملية الاتصال في الجامعة، وبلغ عددها (١٠٠) فقرة والتي تقيس (٦) أبعاد تتعلق بدائرة الاتصال وهي:

أ - معوقات الاتصال المتعلقة بالمرسل أو المصدر: وهي الأسئلة من (١-٢٣) وعددها (٢٣) فقرة.

ب - معوقات الاتصال المتعلقة بالرسالة الاتصالية: وهي الأسئلة من (٢٤-٣٨) وعددها (١٥) فقرة.

ت - معوقات الاتصال المتعلقة بوسيلة أو قناة الاتصال: وهي الأسئلة من (٣٩-٤٨) وعددها (١٠).

ث - معوقات الاتصال المتعلقة بالمستقبل أو الجمهور المستهدف: وهي الأسئلة من (٤٩- ٦٥) وعددها (١٧) فقرة.

ج - معوقات الاتصال المتعلقة بالاستجابة أو التغذية الراجعة (ردة الفعل): وهي الأسئلة من (٦٦-٨٧) وعددها (١٣) فقرة.

ح - معوقات الاتصال المتعلقة بالموقف الاتصالي (السياق أو المحيط البيئي والاجتماعي): وهي الأسئلة من (٧٩-١٠٠) وعدد الأسئلة (٢٢) فقرة.

٣- الجزء الثالث: ويتعلق بسؤال مفتوح عن أبرز اقتراحات الطلبة لتحسين عملية الاتصال والتفاعل فيما بينهم ومن وجهة نظرهم.

وقد تدرجت الإجابات في الاستبانة بين خمسة خيارات في الأسئلة المتعلقة بوجهات نظر الطلبة وآرائهم، وذلك لتحديد موقفهم بدقة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تدرجت الإجابات ما بين الموافقة بشدة إلى المعارضة بشدة. وعند تحليل هذه الأسئلة أو الفقرات تم تقسيمها من (٥-١) حيث كلما اقتربت الإجابات من (٥) كانت هناك موافقة شديدة وكلما اقتربت من (١) كان هناك عدم موافق، وكلما اقتربت من (٣) كان هناك محايدة وتوسط في الإجابة.

وتم شرح طريقة الإجابة للطلبة على فقرات الاستبانة في كل جزء، والتأكيد في الإجابة عن جميع الأسئلة المغلقة والمفتوحة، كما تم التوضيح لهم بأن المعلومات جميعها ستعامل بسرية تامة وهي لأغراض البحث العلمي فقط.

<u>٣-٤-١ صدق الأداة:</u>

للتأكد من صدق أداة الدراسة أو الاستبانة بعد تطويرها تم عرضها على مجموعة من المتخصصين الأكاديميين في مجال العمل الاجتماعي وعلم الاجتماع والعلوم التربوية في الجامعة الأردنية وعددهم (١٢) محكماً، وذلك من أجل تحكيم الأداة من حيث دقتها والصياغة اللغوية ومدى تمثيل الفقرات للخصائص المراد قياسها وتحقيق غرض الدراسة، حيث أبدى كل منهم ملاحظاته وتم إجراء التعديلات المناسبة وفق آرائهم وملاحظاتهم، وذلك من أجل التأكد من الصدق الظاهري، وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية (١٠٠) فقرة موزعة على الأبعاد الستة المتعلقة بدائرة الاتصال.

ويمكن النظر إلى الملحق رقم (١): **استبانه الدراسة التي تم تطويرها.**

<u>٣-٤-٢ ثبات الأداة:</u>

من أجل التأكد من ثبات الاستبانة تم حساب معاملات الاتساق الداخلي بطريقة كرونباخ ألفا (Cronbachs Alpha) لجميع أبعاد الدراسة. كما تم استخراج معامل الاتساق الداخلي للمقياس ككل وكانت قيمة المعامل (٠,٨٢) وهذه القيمة كافية لاعتبار أن الأداة ثابتة كما تجعلها صالحة لأغراض هذه الدراسة.

<u>٣-٥ إجراءات تطبيق الدراسة:</u>

بعد التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وبعد تحديد عينة الدراسة تم العمل أو التطبيق الميداني ضمن المرور بالخطوات الآتية:

أ - حصول الباحث على كتاب رسمي من قسم العمل الاجتماعي موجهاً إلى مدير وحدة القبول والتسجيل في الجامعة الأردنية من أجل تسهيل مهمة الباحث في الحصول على أعداد طلبة الجامعة الأردنية في مستوى البكالوريوس والمسجلين خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي٢٠١٢ / ٢٠١٣ وهم يمثلون (مجتمع الدراسة)، حيث بعدها تم الحصول على إحصائية بأعداد الطلبة من الوحدة المعنية. ويمكن النظر إلى الملحق رقم (٢): **إحصائية بأعداد طلبة البكالوريوس المسجلين في الجامعة الأردنية موزعين حسب الكلية والجنس والمستوى الدراسي.** كما

يمكن النظر إلى الملحق رقم (٣): **كتاب مخاطبة وحدة القبول والتسجيل في الجامعة.**

ب - الحصول على خطاب رسمي من الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة لتسهيل مهمة الباحث في التوجه إلى الكليات ومخاطبة عمادة كل كلية على حدة لتوزيع الاستبانة على الكلية. ويمكن النظر إلى الملحق رقم (٤): **كتاب تسهيل المهمة.**

ت - بعد الحصول على الموافقات المعنية لكل كلية قام الباحث بتوزيع الاستبانة بنفسه على طلبة الكليات حسب أعداد أفراد عينة الدراسة من كل كلية، وتم توزيع الاستبانة بطريقة المقابلة لتوضيح أي تساؤل أو استفسار للمبحوثين وتم الموازنة بين عدد الذكور وعدد الإناث، وبين المستويات الدراسية في كل كلية، وكانت نسبة الاستجابة (١٠٠%) حيث تم تفقد الاستبانات في أثناء تعبئتها، وبالتالي لم يتم استبعاد أي استبانة وبلغ العدد الكلي (٥٠٤) استبانة.

ث - بعد جمع الاستبانات وترتيبها حسب عدد أفراد العينة من كل كلية، تم إدخالها إلى الحاسوب وإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، والتوصل إلى النتائج النهائية.

٣-٦ المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي واستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science) (**SPSS**)، وتم استخدام الإحصاء الوصفي لعرض خصائص المبحوثين ووصف استجاباتهم والمتعلق بالخصائص النوعية والاجتماعية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والتكرارات لأفراد العينة.

والإحصاء المتقدم (التحليلي أو الكمي) لربط متغيرات الدراسة باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha \leq 0.05$) أو مستوى ثقة (٩٥%) عند إجراء التحليل الإحصائي ومنها:

تحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis Of Variance) واختصاره (One - Way ANOVA).

٣-٧ المجال المكاني والزماني للدراسة:

أ - **المجال المكاني للدراسة:** تم إجراء هذه الدراسة في الجامعة الأردنية وعلى طلبة البكالوريوس المسجلين خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣م.

ب - **المجال الزماني للدراسة:** تم إجراء هذه الدراسة وجمع البيانات الخاصة بها خلال الفترة الزمنية من (٢٠١٢/٩/١٥ وحتى ٢٠١٢/١٢/٣٠م).

٣-٨ صعوبات الدراسة:

واجه الباحث في أثناء إجراء هذه الدراسة العديد من الصعوبات منها:

أ - صعوبات عند إجراء المقابلات مع الطلبة.

ب - صعوبات في توزيع الاستبانات على الكليات المختلفة حسب عدد أفراد العينة من كل كلية.

ت - صعوبات إدخال البيانات على الحاسب الآلي وإجراءات التحليل الإحصائي.

٣-٩ محددات الدراسة:

يمكن إجمال محددات هذه الدراسة بما يأتي:

أ - **محددات مكانية:** هذه الدراسة تقتصر على طلبة الجامعة الأردنية المسجلين في مستوى البكالوريوس فقط.

ب - **محددات منهجية:** ومنها عدم القدرة على دراسة كافة الطلبة في مستوى البكالوريوس وعددهم الكلي كبير جداً، محددات في إجراء إحصاءات متقدمة وأكثر تخصصية لأن هذا يحتاج إلى جهد ووقت أطول وكلفة أكبر، بالإضافة إلى أن الدراسة استخدمت استبانة قام الباحث بتطويرها، لذلك فإن تعميم نتائج الدراسة مرتبط بدرجة كبيرة في صدقها وثباتها. كما لا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة إلا على مجتمع الدراسة والمجتمعات المشابهة له.

ت - **محددات زمانية:** فالفترة التي أجريت فيها الدراسة تتراوح بين شهرين فقط، وبالتالي نتائج هذه الدراسة متعلقة بتلك الفترة وهي فترة غير طويلة.

٣-١٠ متغيرات الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة وصفية أو مسحية حيث يُمكن النظر إلى العناصر الآتية متغيرات لسهولة وصف وتفسير النتائج وهي نوعان هما:

أ - **المتغيرات المستقلة:** وتشمل الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة وهي: النوع الاجتماعي أو الجندر، الكلية، الجنسية، السنة الدراسية، التقدير الدراسي للعام الأخير، العمر بالسنوات، مكان الإقامة، الدخل الشهري للأسرة، المدرسة التي درس فيها الطالب من حيث حكومية أو خاصة، المدرسة التي تخرج فيها من حيث الاختلاط.

ب - **المتغيرات التابعة:** وستتضمن الدراسة متغيراً تابعاً واحداً وهو استجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة "الاستبانة"، والتي تعكس درجة معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

٤. موضوعات الفصل الرابع
٤-١ الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة
٤-٢ إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة
٤-٣ العلاقة بين خصائص المبحوثين النوعية ومعوقات الاتصال
٤-٤ إجابات أفراد عينة الدراسة عن السؤال المفتوح

الفصل الرابع
نتائج الدراسة

سيتم عرض نتائج الدراسة على النحو الآتي:

٤-١ الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة:

وتشمل الخصائص "الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية" لأفراد عينة الدراسة وذلك حسب الجداول الآتية:

جدول (٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي (الجندر)

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٤٣	٢٨,٤%
أنثى	٣٦١	٧١,٦%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (٤) أن عدد طلبة الجامعة الذكور (١٤٣) بنسبة (٢٨,٤%)، وعدد الطالبات الإناث (٣٦١) بنسبة (٧١,٦ %)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الإناث.

جدول (٥)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية

الكلية	التكرار	النسبة المئوية
علمية	١٨٦	%٣٦,٩
إنسانية	٣١٨	%٦٣,١
المجموع	**٥٠٤**	**%١٠٠**

يبين جدول (٥) أن عدد طلبة الكليات الإنسانية (٣١٨) طالباً وطالبة بنسبة (٦٣,١ %)، في حين أن عدد طلبة الكليات العلمية (١٨٦) طالباً وطالبة بنسبة (٣٦,٩ %)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة هم من طلبة الكليات الإنسانية.

جدول (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة المئوية
أردنية	٤٧٠	%٩٣,٣
عربية	٢٧	%٥,٤
غير ذلك	٧	%١,٤
المجموع	**٥٠٤**	**%١٠٠**

يبين جدول (٦) أن الطلبة الذين يحملون الجنسية الأردنية عددهم (٤٧٠) بنسبة (٩٣,٣%)، وحملة الجنسيات العربية عددهم (٢٧) بنسبة (٥,٤%)، والطلبة من جنسيات أخرى عددهم (٧) بنسبة (١,٤ %)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة الجنسية الأردنية.

جدول (٧)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السنة الدراسية

السنة الدراسية	التكرار	النسبة المئوية
الأولى	٧٤	%١٤,٧
الثانية	١١٤	%٢٢,٦
الثالثة	٩٢	%١٨,٣

الرابعة	١٩٣	%٣٨,٣
الخامسة فما فوق	٣١	%٦,٢
المجموع	**٥٠٤**	**%١٠٠**

يبين جدول (٧) أن طلبة السنة الأولى عددهم (٧٤) بنسبة (١٤,٧%)، وطلبة السنة الثانية عددهم (١١٤) بنسبة (٢٢,٦%)، وطلبة السنة الثالثة عددهم (٩٢) بنسبة (١٨,٣%)، وطلبة السنة الرابعة عددهم (١٩٣) بنسبة (٣٨,٣%)، وطلبة السنة الخامسة فما فوق عددهم (٣١) بنسبة (٦,٢%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من طلبة السنة الرابعة.

وقد يعود السبب في ذلك أن أغلب الطلبة الذين تم توزيع الاستبانة عليهم هم من الخريجين في مستوى السنة الرابعة.

جدول (٨)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التقدير الدراسي للعام الأخير

التقدير الدراسي للعام الأخير	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز	١٠٧	%٢١,٢
جيد جدا	١٧٧	%٣٥,١
جيد	١٣٣	%٢٦,٤
مقبول	٨٧	%١٧,٣
المجموع	**٥٠٤**	**%١٠٠**

يبين جدول (٨) أن الطلبة الذين حصلوا على تقدير ممتاز عددهم (١٠٧) بنسبة (٢١,٢%)، والطلبة الذين حصلوا على تقدير جيد جداً عددهم (١٧٧) بنسبة (٣٥,١%)، والطلبة الذين حصلوا على تقدير جيد عددهم (١٣٣) بنسبة (٢٦,٤%)، والطلبة الذين حصلوا على تقدير مقبول كان عددهم (١٠٧) بنسبة (٢١,٢%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من كان تقديرهم جيداً جداً.

جدول (٩)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر بالسنوات

فئات العمر بالسنوات	التكرار	النسبة المئوية

أقل من ٢٠ عام	١٥٣	٣٠,٤%
من ٢٠- أقل من ٢٤ عام	٣٢٠	٦٣,٥%
من ٢٥-أقل من ٢٩ عام	٢٩	٥,٨%
من ٣٠-أقل من ٣٩ عام	١	٠,٢%
٤٠ عام فما فوق	١	٠,٢%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (٩) أن الطلبة الذين أعمارهم أقل من ٢٠ عاماً عددهم (١٥٣) بنسبة (٣٠,٤%)، والطلبة الذين أعمارهم في الفئة من ٢٠-أقل من ٢٤عام عددهم (٣٢٠) بنسبة (٦٣,٥%)، والذين أعمارهم في الفئة من ٢٥- أقل من ٢٩ عاماً عددهم (٢٩) بنسبة (٥,٨%)، أما الذين أعمارهم من ٣٠- أقل من ٣٩ عاماً كان عددهم (١) بنسبة (٠,٢%)، والذين أعمارهم ٤٠ سنة فما فوق كان عددهم (١) بنسبة (٠,٢%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من كان عمرهم من الفئة من (٢٠- أقل من ٢٤عام).

جدول (١٠)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
مدينة	٤٣٤	٨٦,١%
ريف	٤٤	٨,٧%
بادية	١٢	٢,٤%
مخيم	١٤	٢,٨%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (١٠) أن سكان المدينة عددهم (٤٣٤) بنسبة (٨٦,١%)، وسكان الريف عددهم (٤٤) بنسبة (٨,٧%)، وسكان البادية عددهم (١٢) بنسبة (٢,٤%)، أما سكان المخيم فكان عددهم (١٤) بنسبة (٢,٨%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من سكان المدينة.

جدول (١١)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري للأسرة

الدخل الشهري للأسرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٣٠٠ دينار	٦٣	١٢,٥%
من٣٠٠- أقل من ٤٩٩ دينار	١١٧	٢٣,٢%
من ٥٠٠- اقل من ٦٩٩ دينار	٩٤	١٨,٧%

من ٧٠٠- اقل من ٨٩٩ دينار	١٠١	٢٠%
٩٠٠ دينار فما فوق	١٢٩	٢٥,٦%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (١١) أن الطلبة الذين كان الدخل الشهري لأسرهم في الفئة أقل من ٣٠٠ دينار عددهم (٦٣) بنسبة (١٢,٥%)، والطلبة الذين كان الدخل الشهري لأسرهم من ٣٠٠- أقل من ٤٩٩ ديناراً عددهم (١١٧) بنسبة (٢٣,٢%)، والطلبة الذين كان الدخل الشهري لأسرهم من ٥٠٠- أقل من ٦٩٩ ديناراً عددهم (٩٤) بنسبة (١٨,٧%)، والطلبة الذين كان الدخل الشهري لأسرهم من ٧٠٠- أقل من ٨٩٩ ديناراً عددهم (١٠١) بنسبة (٢٠%)، وأخيراً الطلبة الذين كان الدخل الشهري لأسرهم ٩٠٠ دينار فما فوق وعددهم (١٢٩) بنسبة (٢٥,٦%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ممن كان الدخل الشهري لأسرهم في الفئة (٩٠٠ دينار فما فوق).

جدول (١٢)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المدرسة التي درس فيها الطالب

من حيث النوع

المدارس التي درس فيها	التكرار	النسبة المئوية
حكومية	٣٧٥	٧٠,٨%
خاصة	١٢٧	٢٥,٢%
وكالة غوث	١٩	٣,٨%
عسكرية	١	٠,٢%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (١٢) أن الطلبة الذين درسوا في مدارس حكومية عددهم (٣٧٥) بنسبة (٧٠,٨%)، في حين بلغ عدد الطلبة الذين درسوا في مدارس خاصة (١٢٧) بنسبة (٢٥,٥%)، أما الذين درسوا في مدارس وكالة الغوث عددهم (١٩) بنسبة (٣,٨%)، والذين درسوا في مدارس عسكرية كان عددهم (١) بنسبة (٠,٢%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم ممن درسوا في مدارس حكومية وهي مدارس وزارة التربية والتعليم.

جدول (١٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المدرسة التي تخرج فيها الطالب

من حيث الاختلاط

فئات المدارس	التكرار	النسبة المئوية
مختلطة (ذكور وإناث)	٦٩	١٣,٧%
غير مختلطة (إناث فقط أو ذكور فقط)	٤٣٥	٨٦,٣%
المجموع	**٥٠٤**	**١٠٠%**

يبين جدول (١٣) أن الطلبة الذين تخرجوا في مدارس مختلطة (ذكور وإناث) عددهم (٦٩) بنسبة (١٣,٧%)، أما الطلبة الذين تخرجوا في مدارس غير مختلطة (إناث فقط أو ذكور فقط) عددهم (٤٣٥) بنسبة (٨٦,٣%)، ما يشير إلى أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم ممن تخرجوا في المدارس غير المختلطة إما ذكوراً فقط أو إناثاً فقط.

جدول (١٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص النوعية والديموغرافية

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	١٤٣	٢٨,٤%
	أنثى	٣٦١	٧١,٦%
الكلية	علمية	١٨٦	٣٦,٩%
	إنسانية	٣١٨	٦٣,١%
الجنسية	أردنية	٤٧٠	٩٣,٣%
	عربية	٢٧	٥,٤%
	غير ذلك	٧	١,٤%
السنة الدراسية	أولى	٧٤	١٤,٧%
	ثانية	١١٤	٢٢,٦%
	ثالثة	٩٢	١٨,٣%
	رابعة	١٩٣	٣٨,٣%
	خامسة فما فوق	٣١	٦,٢%
التقرير الدراسي للعام الأخير	ممتاز	١٠٧	٢١,٢%
	جيد جداً	١٧٧	٣٥,١%
	جيد	١٣٣	٢٦,٤%
	مقبول	٨٧	١٧,٣%
العمر بالسنوات	أقل من ٢٠ عام	١٥٣	٣٠,٤%
	من ٢٠- أقل من ٢٤ عام	٣٢٠	٦٣,٥%
	من ٢٥- أقل من ٢٩ عام	٢٩	٥,٨%
	من ٣٠- أقل من ٣٩ عام	١	٠,٢%
	٤٠عام فما فوق	١	٠,٢%
مكان الإقامة	مدينة	٤٣٤	٨٦,١%
	ريف	٤٤	٨,٧%
	بادية	١٢	٢,٤%
	مخيم	١٤	٢,٨%

الدخل الشهري للأسرة	أقل من ٣٠٠ دينار	٦٣	%١٢,٥
	من ٣٠٠- أقل من٤٩٩ دينار	١١٧	%٢٣,٢
	من٥٠٠- أقل من٧٩٩ دينار	٩٤	%١٨,٧
	من٧٠٠- أقل من ٨٩٩ دينار	١٠١	%٢٠
	٩٠٠ دينار فما فوق	١٢٩	%٢٥,٦
المدرسة التي درس فيها الطالب	حكومية	٣٧٥	%٧٠,٨
	خاصة	١٢٧	%٢٥,٢
	وكالة غوث	١٩	%٣,٨
	عسكرية	١	%٠,٢
المدرسة التي تخرج فيها الطالب	مختلطة	٦٩	%١٣,٧
	غير مختلطة	٤٣٥	%٨٦,٣

يبين جدول (١٤) ملخص خصائص أفراد عينة الدراسة المبحوثين وعددها عشرة ضمن مستويات كل متغير، وهم عينة ممثلة من طلبة الجامعة الأردنية من كافة الكليات والمستويات الدراسية. وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (٥٠٤) طلاّب.

٤-٢ إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة:

ويتضمن هذا الجزء عرض وجهة نظر الطلبة وآراءهم في معوقات الاتصال فيما بينهم حسب مجالات دائرة الاتصال الستة وهي: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، الاستجابة، الموقف الاتصالي. وذلك حسب الجداول التالية:

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الستة للاستبانة

الرقم	البعد أو المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
١	المعوقات بالنسبة للمرسل أو المصدر.	٢,٤٧	٠,٥٣٦	١
٢	المعوقات بالنسبة للرسالة الاتصالية.	٢,٣٠	٠,٧٤٠	٥
٣	المعوقات بالنسبة لقناة أو وسيلة الاتصال.	٢,٣٠	٠,٧٥١	٤
٤	المعوقات بالنسبة للمستقبل أو الجمهور المستهدف.	٢,٢٧	٠,٦٣٦	٦
٥	المعوقات بالنسبة للاستجابة أو التغذية الراجعة.	٢,٣٣	٠,٧١٢	٣
٦	المعوقات بالنسبة للسياق أو الموقف الاتصالي.	٢,٣٥	٠,٦٠٢	٢

يبين جدول (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على الأبعاد الستة للاستبانة حيث كانت المتوسطات الحسابية ما بين (٢,٢٧-٢,٤٧) بانحراف معياري ما بين (٠,٥٣٦-٠,٧٥١).

كما يبين الجدول بأن البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٥٣٦). يليه في المرتبة الثانية البعد السادس والمتعلق بالموقف الاتصالي أو السياق بمتوسط حسابي (٢,٣٥) وانحراف معياري (٠,٦٠٢). ثم جاء في المرتبة الثالثة البعد الخامس والمتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة بمتوسط حسابي (٢,٣٣) وانحراف معياري (٠,٧١٢). ثم في المرتبة الرابعة جاء البعد الثالث والمتعلق بقناة أو وسيلة الاتصال بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٧٥١). ثم في المرتبة الخامسة جاء البعد الثاني والمتعلق بالرسالة الاتصالية بمتوسط حسابي (٢,٣٠) وانحراف معياري (٠,٧٤٠)، ثم في المرتبة السادسة والأخيرة جاء البعد الرابع والمتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف بمتوسط حسابي (٢,٢٧) وانحراف معياري قيمته كانت (٠,٦٣٦).

كما يبين الجدول أنّ المتوسطات الحسابية للأبعاد الستة هي دون المتوسط بشكل عام.

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

على البعد الأول (أ): المتعلق بالمرسل أو المصدر

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
١٠	وجود إعاقة جسدية عند المرسل	٣,٣٩	١,٢٥٤	١
٣	اختلاف دين المرسل عن المستقبل	٣,١٤	١,١٦٨	٢
٥	اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل	٣,٠٦	١,١٣٤	٣
١١	عدم اهتمام المرسل بمظهره العام	٢,٧٩	١,١٨٠	٤
١٥	اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل	٢,٧٧	١,١٣٧	٥
١	اختلاف جنس المرسل عن المستقبل	٢,٥٨	١,١٤٦	٦
١٣	استخدام المرسل حركات جسد غير مفهومة	٢,٥٨	١,٠٧٥	٧
٢	عدم معرفة المرسل من قبل المستقبل	٢,٥٠	١,٠٧٠	٨
٧	اختلاف المستوى التعليمي للمرسل عن المستقبل	٢,٤٩	١,٠٩٤	٩
٩	عدم فصاحة اللسان لدى المرسل	٢,٤٦	١,٠٨١	١٠
١٢	التناقض بين كلام المرسل وحركات جسده	٢,٤١	١,٠٢٧	١١
١٨	سوء سمعة المرسل عند المستقبل	٢,٤٠	١,١٦٧	١٢
٦	اختلاف المستوى الثقافي بين المرسل والمستقبل	٢,٣٨	١,٠٨٧	١٣
١٩	عدم مخاطبة المرسل للمستقبل بلغته	٢,٣٧	١,١٨١	١٤
٢١	عدم مرونة المرسل	٢,٣٠	١,٠٤٢	١٥
٢٢	كثرة النقد من قبل المرسل للمستقبل	٢,٢٥	١,٢٧٤	١٦
٢٠	استخدام المرسل حركات غير أخلاقية	٢,٢٣	١,٤٨٤	١٧
١٧	استئثار المرسل بالحديث دائماً	٢,١٩	١,٠٧٩	١٨
٢٣	كذب المرسل على المستقبل	٢,١٥	١,٣٩١	١٩
١٦	ضعف قدرة المرسل على الإقناع	٢,١٠	١,٠٤١	٢٠
٤	الحالة النفسية السيئة للمرسل	٢,٠٧	١,١١٠	٢١

٨	فظاظة المرسل على المستقبل	٢,٠٦	١,٢١٩	٢٢
١٤	تعالي المرسل على المستقبل	٢,٠٢	١,١٩١	٢٣

يبين جدول (١٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد والمتعلق بالمرسل أو المصدر وكانت ما بين (٣,٣٩-٢,٠٢) بانحراف معياري ما بين (١,٤٨٤-١,٠٢٧).

وكانت قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (٢,٤٧) بانحراف معياري (٠,٥٣٦)، وهذا مؤشر يدل على أن درجة معوقات الاتصال في هذا البعد كانت دون المتوسط.

ويبين الجدول بأن الفقرات رقم (١٠) والفقرة رقم (٣) والفقرة رقم (٥) حصلت على متوسطات حسابية أعلى من الوسط الحسابي مرتبة على التوالي. وهي من الفقرات الوحيدة في الاستبانة التي حصلت على متوسط حسابي أعلى من (٣).

كما يبين الجدول بأن الفقرة العاشرة والتي على تنص "وجود إعاقة جسدية عند المرسل" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٣٩) وانحراف معياري (١,٢٥٤). يليها الفقرة الثالثة والتي تنص على "اختلاف دين المرسل عن المستقبل" بمتوسط حسابي (٣,١٤) وانحراف معياري (١,١٦٨) في المرتبة الثانية. وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة الخامسة والتي تنص على "اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل" بمتوسط حسابي (٣,٠٦) وانحراف معياري (١,١٣٤).

وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة الحادية عشرة والتي تنص على "عدم اهتمام المرسل بمظهره العام" بمتوسط حسابي (٢,٧٩) وانحراف معياري (١,١٨٠). ثم في المرتبة الخامسة جاءت الفقرة الأولى وتنص على "اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل" بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف معياري كانت قيمته (١,١٣٧).

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد فكانت على النحو التالي: الفقرة الرابعة والتي تنص على "الحالة النفسية السيئة للمرسل" بمتوسط حسابي (٢,٠٧) وانحراف معياري (١,١١٠) في المرتبة الحادية والعشرين. يليها في المرتبة الثانية والعشرين جاءت الفقرة الثامنة والتي تنص "فظاظة المرسل على المستقبل" بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري (١,٢١٩). ثم في المرتبة الثالثة والعشرين والأخيرة جاءت الفقرة الرابعة عشرة وتنص على "تعالي المرسل على المستقبل" بمتوسط حسابي (٢,٠٢) وانحراف معياري (١,١٩١).

كما يبين الجدول أن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرة العشرون والتي تنص على "استخدام المرسل حركات غير أخلاقية" بانحراف معياري (١,٤٨٤) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد العينة على هذه الفقرة.

أما أدناها فكانت الفقرة الثانية عشرة والتي تنص على "التناقض بين كلام المرسل وحركات جسده" بانحراف معياري (١,٠٢٧)، ما يبين أن الاختلافات كانت أقل ما يمكن في إجابات أفراد العينة على هذه الفقرة. كما يَظهر من الجدول بأن حجم الاختلافات بين إجابات أفراد العينة بشكل عام على هذا البعد كانت قليلة ولا يوجد فيها اختلافات كثيرة.

جدول (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

على البعد الثاني (ب): المتعلق بالرسالة الاتصالية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
٢٧	كثرة المعلومات الواردة في الرسالة	٢,٤٩	١,٠٠٣	١
٣٦	الرسالة تحمل معنى التهديد	٢,٤٦	١,٣٦٦	٢
٣٧	عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة	٢,٤٢	١,١٥٢	٣
٣٨	وجود رقابة على محتوى الرسالة	٢,٤٠	١,١٦٦	٤
٢٩	الرسالة غير أخلاقية	٢,٣٧	١,٣٨١	٥
٢٨	تشويش المعنى في الرسالة	٢,٣٤	١,٠٧٠	٦
٣٠	عدم ملاءمة محتوى الرسالة للمستوى العقلي للمستقبل	٢,٣٣	١,١٠٠	٧
٣٢	نقص المعلومات الواردة في الرسالة	٢,٣١	١,٠٥٢	٨
٣٤	طول الرسالة الاتصالية	٢,٢٧	١,٠٥٦	٩
٣٥	عدم تنظيم محتويات الرسالة	٢,٢٧	١,٠٦٥	١٠
٣١	تحمل الرسالة معنى فيه إساءة	٢,٢٦	١,٢٤٧	١١
٣٣	وقت إرسال الرسالة غير مناسب	٢,٢٤	١,٠٠٤	١٢
٢٥	عدم تناسب الرسالة مع اتجاهات المستقبل	٢,١٨	٠,٩٧٢	١٣
٢٦	عدم صحة محتويات الرسالة	٢,١٨	١,٠٦٢	١٤
٢٤	عدم وضوح هدف الرسالة	٢,٠١	١,٠٧٩	١٥

يبين جدول (١٧) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات هذا البعد والمتعلق بالرسالة الاتصالية كانت بين (٢,٤٩-٢,٠١) بانحراف

معياري ما بين (١,٣٨١-١,٠٠٣)، وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (٢,٣٠) بانحراف معياري (٠,٧٤٠) وهذا مؤشر يدل على أن درجة معوقات الاتصال كانت دون المتوسط.

ويبين الجدول أن الفقرة السابعة والعشرين والتي تنص على "كثرة المعلومات الواردة في الرسالة" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وانحراف معياري (١,٠٠٣)، يليها في المرتبة الثانية الفقرة السادسة والثلاثون والتي تنص على "الرسالة تحمل معنى التهديد" بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وانحراف معياري (١,٣٦٦). وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة السابعة والثلاثون والتي تنص على "عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وانحراف معياري (١,١٥٢). ثم في المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الثامنة والثلاثين والتي تنص "وجود رقابة على محتوى الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وانحراف معياري (١,١٦٦). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة التاسعة والعشرون والتي تنص على "الرسالة غير أخلاقية" بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (١,٣٨١).

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد، فكانت الفقرة الخامسة والعشرون والتي تنص على "عدم تناسب الرسالة مع اتجاهات المستقبل" بمتوسط حسابي (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٩٧٢) في المرتبة الثالثة عشرة. يليها في المرتبة الرابعة عشرة الفقرة السادسة والعشرون والتي تنص على "عدم صحة محتويات الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,١٨) وانحراف معياري (١,٠٦٢). ثم في المرتبة الخامسة عشرة والأخيرة جاءت الفقرة الرابعة والعشرون وتنص "عدم وضوح هدف الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,٠١) وانحراف معياري (١,٠٧٩).

كما يبين الجدول أن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرة التاسعة والعشرون وتنص على "الرسالة غير أخلاقية" بانحراف معياري (١,٣٨١) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرة، أما أدناها فكانت الفقرة الخامسة والعشرون والتي تنص على "عدم تناسب الرسالة مع اتجاهات المستقبل" بانحراف معياري (٠,٩٧٢) ما يبين أن الاختلافات كانت أقل ما يمكن في إجابات أفراد عينة الدراسة من الطلبة على هذه الفقرة.

جدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

على البعد الثالث (ج): المتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط

٤٨	صعوبة استخدام وسيلة الاتصال	٢,٤٢	١,١١٨	١
٤٤	عدم التنويع في وسيلة الاتصال	٢,٣٩	١,٠٦٣	٢
٤٧	التكلفة العالية لاستخدام وسيلة الاتصال	٢,٣٧	١,١٣١	٣
٤٢	بطء وسيلة الاتصال في إيصال الرسالة	٢,٣٧	١,٠٩٨	٤
٤٦	ضعف تأثير وسيلة الاتصال	٢,٣٤	١,٠١١	٥
٤٥	وسيلة الاتصال غير جاذبة	٢,٣٣	١,١٢٥	٦
٤٠	الاستخدام الخاطئ لوسيلة الاتصال	٢,٣٠	١,٠٥٤	٧
٤١	وسيلة الاتصال غير مناسبة للرسالة	٢,٢٦	١,٠٤٨	٨
٤٣	تعرض وسيلة الاتصال للتشويش	٢,٢٠	١,٠٨٠	٩
٣٩	عدم توفر وسيلة لإيصال الرسالة	٢,١١	١,١٣٠	١٠

يبين جدول (١٨) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا البعد كانت بين (٢,٤٢-٢,١١) والمتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال بانحراف معياري ما بين (١,١٣١-١,٠١١).

وكانت قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (٢,٣١) بانحراف معياري (٠,٧٥١) وهذا مؤشر يدل على أن درجة معوقات الاتصال كانت بدرجة عامة دون المتوسط.

كما يبين الجدول أن الفقرة الثامنة والأربعين والتي تنص على "صعوبة استخدام وسيلة الاتصال" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وانحراف معياري (١,١١٨). يليها في المرتبة الثانية الفقرة الرابعة والأربعون وتنص على "عدم التنويع في وسيلة الاتصال" بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري (١,٠٦٣).

وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة السابعة والأربعون وتنص على "التكلفة العالية لاستخدام وسيلة الاتصال" بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (١,١٣١).

وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الثانية والأربعون والتي تنص على "بطء وسيلة الاتصال في إيصال الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (١,٠٩٨).

وجاءت الفقرة السادسة والأربعون والتي تنص على "ضعف تأثير وسيلة الاتصال" بمتوسط حسابي (٢,٣٤) وانحراف معياري (١,٠١١) في المرتبة الخامسة.

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد فكانت على النحو الآتي: الفقرة الحادية والأربعون والتي تنص على "وسيلة الاتصال غير مناسبة للرسالة" بمتوسط حسابي (٢,٢٦) وانحراف معياري (١,٠٤٨) في المرتبة الثامنة. يليها في المرتبة التاسعة جاءت الفقرة الثالثة والأربعون والتي تنص على "تعرض وسيلة الاتصال للتشويش" بمتوسط حسابي (٢,٢٠) وانحراف معياري (١,٠٨٠). ثم في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التاسعة والثلاثون وتنص على "عدم توفر وسيلة لإيصال الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,١١) وانحراف معياري (١,١٣٠).

كما يُلاحظ من الجدول بأن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرة السابعة والأربعون والتي تنص على "التكلفة العالية لاستخدام وسيلة الاتصال" بانحراف معياري (١,١٣١) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد عينة الدراسة من الطلبة عن هذه الفقرة.

أما أدناها فكانت الفقرة السادسة والأربعون والتي تنص على "ضعف تأثير وسيلة الاتصال" بانحراف معياري (١,٠١١) ما يبين أن الاختلافات كانت أقلّ ما يمكن في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرة.

جدول (١٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

على البعد الرابع (د): المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
٥١	وجود إعاقات جسدية لدى المستقبل	٣,٠٧	١,١٩٨	١
٦٤	اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل	٢,٤٦	٠,٩٨٦	٢
٦٣	وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت للمستقبل	٢,٣٨	١,٠٥٥	٣
٥٣	السرعة في التقييم من قبل المستقبل	٢,٣٣	١,١١٢	٤
٥٧	تعالي المستقبل على المرسل	٢,٣٣	١,٢٢٦	٥
٥٦	رفض المستقبل للرسالة الاتصالية	٢,٣١	١,٠١١	٦
٦١	تحيز المستقبل في النظر للأمور	٢,٣٠	١,٠٥٠	٧
٥٨	عدم انتباه المستقبل للرسالة	٢,٢٧	١,١٦٧	٨
٥٥	عدم تقبل المستقبل للمرسل	٢,٢٣	١,٠٢٨	٩
٥٢	شك المستقبل في مصداقية المرسل	٢,٢٢	١,٠٨٨	١٠
٦٥	المقاطعة المستمرة من قبل المستقبل	٢,١٧	١,٠٥٥	١١
٦٠	كثرة النقد من قبل المستقبل	٢,١٦	١,٠٥٢	١٢
٥٩	تفسير المستقبل الخاطئ للرسالة	٢,١٤	١,٠٠١	١٣
٦٢	المزاج المتقلب لدى المستقبل	٢,١٣	٠,٩٨٧	١٤
٥٤	اختلاف المستوى الثقافي للمستقبل	٢,١٣	٠,٩٣٨	١٥
٥٠	الحالة النفسية السيئة للمستقبل	٢,١٣	١,٠٩٢	١٦
٤٩	عدم إصغاء المستقبل للمرسل	١,٧٨	١,١٣٩	١٧

يبين جدول (١٩) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا البعد والمتعلق بالمستقبل كانت بين (٣,٠٧-١,٧٨) بانحراف معياري ما بين (١,٢٦٦-٠,٩٣٨)، والمتوسط الحسابي العام لهذا البعد (٢,٢٧) بانحراف معياري (٠,٦٣٦) وهذا مؤشر يدل على أن درجة معوقات الاتصال كانت دون المتوسط.

كما يبين الجدول أن الفقرة الحادية والخمسين والتي تنص على "وجود إعاقات جسدية لدى المستقبل" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٠٧) وانحراف معياري (١,١٩٨). يليها في المرتبة الثانية الفقرة الرابعة والستون والتي تنص على "اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل" بمتوسط حسابي (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٩٨٦). وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة الثالثة والستون والتي تنص على "وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت للمستقبل" بمتوسط حسابي (٢,٣٨) وانحراف معياري (١,٠٥٥). وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الثالثة والخمسون والتي تنص على "السرعة في التقييم من قبل المستقبل" بمتوسط حسابي (٢,٣٣) وانحراف معياري (١,١١٢). وفي المرتبة الخامس جاءت الفقرة السابعة والخمسون والتي تنص على "تعالي المستقبل على المرسل" بمتوسط حسابي (٢,٣٣) وانحراف معياري (١,٢٢٦).

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد فكانت على النحو الآتي: الفقرة الرابعة والخمسون وتنص على "اختلاف المستوى الثقافي للمستقبل" بمتوسط حسابي (٢,١٣) وانحراف معياري (٠,٩٣٨) في المرتبة الخامسة عشرة. يليها في المرتبة السادسة عشرة جاءت الفقرة الخمسون والتي تنص على "الحالة النفسية السيئة للمستقبل" بمتوسط حسابي (٢,١٣) وانحراف معياري (١,٠٩٢). ثم في المرتبة السابعة عشرة والأخيرة جاءت الفقرة التاسعة والأربعون وتنص "عدم إصغاء المستقبل للمرسل" بمتوسط حسابي (١,٧٨) وانحراف معياري (١,١٣٩).

كما يُلاحظ من الجدول بأن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرة السابعة والخمسون وتنص "تعالي المستقبل على المرسل" بانحراف معياري (١,٢٦٦) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرة، أما أدناها فكانت الفقرة الرابعة والخمسون وتنص على "اختلاف المستوى الثقافي للمستقبل" بانحراف معياري (٠,٩٣٨). ما يبين أن الاختلافات كانت أقل ما يمكن في إجابات أفراد العينة على هذه الفقرة.

جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات

على البعد الخامس (هـ): المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
٧٥	خضوع المستقبل للرسالة	٢,٥٣	١,٠٤٢	١
٦٨	الاستجابة سريعة	٢,٤٣	١,٠١٤	٢
٦٩	الاستجابة بطيئة	٢,٣٩	٠,٩٩٤	٣
٧٧	الاستجابة سلبية	٢,٣٧	١,٢٥٤	٤
٧٦	الاستجابة عدوانية	٢,٣٦	١,٢٤٧	٥

٧٣	الانسحاب من مواجهة الرسالة	٢,٣٥	١,١٣٩	٦
٧٠	غموض الاستجابة	٢,٣٥	١,٠٩٦	٧
٧١	نقص المعلومات في الاستجابة	٢,٣٤	١,٠٢٥	٨
٧٢	تجاهل الرد على الرسالة	٢,٢٧	١,١١٧	٩
٧٨	تناقض الاستجابة مع الرسالة	٢,٢٦	١,١٥٣	١٠
٧٤	الغضب أو ردة الفعل الزائدة عن الحد	٢,٢٤	١,٢٢٨	١١
٦٧	عدم صدق الاستجابة	٢,١٩	٠,٩٧٩	١٢
٦٦	استجابة هامشية بعيدة عن الرسالة	٢,١٥	١,٠٧٣	١٣

يبين جدول (٢٠) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا البعد المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة أو ردة الفعل كانت بين (٢,٥٣-٢,١٥) بانحراف معياري ما بين (١,٢٥٤-٠,٩٧٩).

وكانت قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا البعد هي (٢,٣٣) بانحراف معياري (٠,٧١٢) وهذا مؤشر يدل على أن معوقات الاتصال كانت بدرجة دون المتوسط.

كما يبين الجدول بأن الفقرة الخامسة والسبعين والتي تنص على "خضوع المستقبل للرسالة" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٣) وانحراف معياري (١,٠٤٢).

وفي المرتبة الثانية الفقرة الثامنة والستون والتي تنص على "الاستجابة سريعة" بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وانحراف معياري (١,٠١٤). وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التاسعة والستون وتنص على "الاستجابة بطيئة" بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري (٠,٩٩٤).

وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة السابعة والسبعون والتي تنص على "الاستجابة سلبية" بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (١,٢٥٤).

وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة السادسة والسبعون وتنص على "الاستجابة عدوانية" بمتوسط حسابي (٢,٣٦) وانحراف معياري (١,٢٤٧).

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد فكانت على النحو الآتي: الفقرة الرابعة والسبعون والتي تنص على "الغضب أو ردة الفعل الزائدة عن الحد" بمتوسط حسابي (٢,٢٤) وانحراف معياري (١,٢٢٨) في المرتبة الحادية عشرة. يليها في المرتبة الثانية عشرة جاءت الفقرة السابعة والستون والتي تنص على "عدم صدق الاستجابة" بمتوسط حسابي (٢,١٩) وانحراف معياري (٠,٩٧٩). ثم في المرتبة الثالثة عشرة والأخيرة جاءت الفقرة السادسة والستون وتنص على "استجابة هامشية بعيدة عن الرسالة" بمتوسط حسابي (٢,١٥) وانحراف معياري (١,٠٧٣).

كما يُلاحظ من الجدول أن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرة السابعة والسبعون والتي تنص على "الاستجابة سلبية" بانحراف معياري (١,٢٥٤) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرة.

أما أدناها فكانت الفقرة السابعة والستون والتي تنص على "عدم صدق الاستجابة" بانحراف معياري (٠,٩٧٩). ما يبين أن الاختلافات كانت أقل ما يمكن في إجابات أفراد عينة الدراسة عن هذه الفقرة.

جدول (٢١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

على البعد السادس (و): المتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة للمتوسط
٨٧	وجود العنف الجامعي بين الطلبة	٢,٦٣	١,١٦١	١
٩٩	التباين الكبير بين الطلبة في التحصيل	٢,٦٢	١,١١٨	٢
٨٢	تدني مستوى النظافة العامة	٢,٥٩	١,٢٠٥	٣
٨٣	تباين المستويات الاقتصادية للطلبة	٢,٥٦	١,١٣١	٤
٩٨	تعرض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية	٢,٥٤	١,١٣٤	٥
٩٧	العلاقة غير الأكاديمية بين الطالب والمدرسين	٢,٥٣	١,١٢٧	٦
٨٦	الثقافة المجتمعية في الجامعة غير مشجعة على الاتصال بين الطلبة	٢,٥٢	١,٢٠٥	٧
٩١	اختلاف نوع الكلية في الجامعة	٢,٤٣	١,١٢٥	٨
٩٢	قلة الحوار بين الطلبة	٢,٤٢	١,١٥٨	٩
٩٣	حضور الآخرين في أثناء عملية الاتصال	٢,٣٨	٠,٩٦٣	١٠
٨١	سوء التنظيم في البيئة المكانية	٢,٣٦	١,٠٢٣	١١
٨٥	الاعتماد على استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية	٢,٣٤	١,٠٦٢	١٢
٨٠	البيئة المحيطة غير آمنة	٢,٣١	١,١٠٦	١٣
٨٩	ضغط المتطلبات الدراسية	٢,٢٧	١,٢٠٢	١٤
٩٥	بناء العلاقات في الجامعة يقوم على المصلحة	٢,٢٣	١,١٣٩	١٥
٨٤	الضعف العام في مهارات الاتصال	٢,٢٢	١,٠٥٦	١٦
٩٤	الاتجاهات الفكرية المتشددة لدى بعض الطلبة	٢,٢١	١,٥٧	١٧
٩٠	ضعف المشاركة في الأنشطة الجماعية	٢,١٨	١,٠٥٢	١٨
١٠٠	ارتباط الطالب بمجموعات طلابية معينة (شلة)	٢,١٦	١,٠٥٤	١٩
٨٨	كثرة الضوضاء والصخب	٢,١٣	١,١٧٢	٢٠
٧٩	اختلاف الانتماءات السياسية للطلبة	٢,١٢	١,١٤٦	٢١
٩٦	زيادة مشاركة الطلبة في النشاطات الجامعية	١,٩٩	١,٢٠٥	٢٢

يبين جدول (٢١) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات هذا البعد والمتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي أو البيئة المحيطة والاجتماعية كانت بين (٢,٦٣-١,٩٩) بانحراف معياري ما بين (١,٢٠٥-٠,٩٦٣).

أما المتوسط الحسابي العام لهذا البعد فهو (٢,٣٥) بانحراف معياري (٠,٦٠٢) وهذا مؤشر يدل على أن درجة معوقات الاتصال كانت بدرجة دون المتوسط.

كما يبين الجدول بأن الفقرة السابعة والثمانون والتي تنص على "وجود العنف الجامعي بين الطلبة" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وانحراف معياري (١,١٦١). يليها في المرتبة الثانية الفقرة التاسعة والتسعون والتي تنص على "التباين الكبير بين الطلبة في التحصيل" بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وانحراف معياري (١,١١٨). وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة الثانية والثمانون والتي تنص على "تدني مستوى النظافة العامة" بمتوسط حسابي (٢,٥٩) وانحراف معياري (١,٢٠٥). وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة الثالثة والثمانون والتي تنص على "تباين المستويات الاقتصادية للطلبة" بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (١,١٣١). وفي المرتبة الخامسة جاءت الفقرة الثامنة والتسعون والتي تنص على "تعرض الطلبة للعقوبات الجامعية" بمتوسط حسابي (٢,٥٤) وانحراف معياري (١,١٣٤).

أما أقل ثلاثة معوقات اتصالية تتعلق بهذا البعد فكانت على النحو الآتي: الفقرة الثامنة والثمانون والتي تنص على "كثرة الضوضاء والصخب" بمتوسط حسابي (٢,١٣) وانحراف معياري (١,١٧٢) في المرتبة العشرين. يليها في المرتبة الحادية والعشرين جاءت الفقرة التاسعة والسبعون والتي تنص على "اختلاف الانتماءات السياسية للطلبة" بمتوسط حسابي (٢,١٢) وانحراف معياري (١,١٤٦). ثم في المرتبة الثانية والعشرون والأخيرة جاءت الفقرة السادسة والتسعون والتي تنص على "زيادة مشاركة الطلبة في النشاطات الجامعية" بمتوسط حسابي (١,٩٩) وانحراف معياري (١,٢٠٥).

كما يُلاحظ من الجدول أن الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات هذا البعد كان أعلاها الفقرات الآتية: الثانية والثمانون وتنص على "تدني مستوى النظافة العامة" والفقرة السادسة والثمانون وتنص على "الثقافة المجتمعية في الجامعة غير مشجعة على الاتصال بين الطلبة" والفقرة السادسة والتسعون وتنص على "زيادة مشاركة الطلبة في النشاطات الجامعية" والتي كانت متساوية في قيمة الانحراف المعياري وهو (١,٢٠٥) وبالتالي كان هناك اختلاف في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرات بدرجة أكبر من الفقرات الأخرى. أما أدناها فكانت الفقرة الثالثة والتسعون وتنص على "حضور الآخرين في أثناء عملية الاتصال" بانحراف معياري بلغ (٠,٩٦٣). ما يبين أن الاختلافات كانت أقل ما يمكن في إجابات أفراد العينة عن هذه الفقرة.

تصنيف معوقات الاتصال:

يمكن تصنيف معوقات الاتصال السابقة على النحو الآتي: المعوقات اللغوية، المعوقات النفسية الشخصية، المعوقات الجسدية، المعوقات الاجتماعية، المعوقات التنظيمية، المعوقات المادية البيئية. وهذا ما تظهرهُ نتائج جدول (٢٢) والذي يلخص أبرز هذه المعوقات:

جدول (٢٢)

تصنيف معوقات الاتصال لدى الطلبة

الرقم	نوع المعوق	أبرز المعوقات
١	المعوقات اللغوية	كثرة المعلومات الواردة في الرسالة
		الرسالة تحمل معنى التهديد
		الاستجابة السريعة
		الاستجابة البطيئة
		تشويش المعنى في الرسالة
		الاستجابة العدوانية
٢	المعوقات النفسية الشخصية	عدم اهتمام المرسل بمظهره العام
		اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل عن المرسل
		السرعة في التقييم من قبل المستقبل
		تعالي المستقبل على المرسل
		خضوع المستقبل للرسالة الاتصالية
		الاستجابة السلبية
		الانسحاب من مواجهة الرسالة
		رفض المستقبل للرسالة الاتصالية
		اختلاف جنس المرسل عن المستقبل
٣	المعوقات الجسدية	وجود الإعاقة الجسدية لدى المرسل
		وجود الإعاقة الجسدية لدى المستقبل
٤	المعوقات الاجتماعية	اختلاف دين المرسل عن المستقبل
		اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل
		الرسالة غير الأخلاقية
		التباين في التحصيل الدراسي بين الطلبة
		اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل عن المستقبل
		وجود العنف الجامعي بين الطلبة
		تباين المستويات الاقتصادية بين الطلبة.
٥	المعوقات التنظيمية	وجود الرقابة على محتوى الرسالة
		وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت
		تعرض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية
٦	المعوقات المادية البيئية	عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة
		صعوبة استخدام وسيلة الاتصال
		عدم التنويع في وسيلة الاتصال
		الكلفة العالية لاستخدام الوسيلة
		بطء الوسيلة في إيصال الرسالة
		ضعف تأثير الوسيلة على الرسالة
		تدني مستوى النظافة العامة
		وسيلة الاتصال غير جذابة

٤-٣ العلاقة بين خصائص الطلبة النوعية ومعوقات الاتصال:

ويتضمن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة المتعلقة بالهدف الأخير والذي تضمن أربعة جوانب أساسية، قام الباحث باختبار مجموعة من الفرضيات لتوضيح هذه النتائج ضمن كل خاصية من الخصائص الهامة وهي:

١- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف على وجود الفروق بين مستويات المتغير (الذكور- الإناث) عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي

على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المعوقات بالنسبة للمرسل أو المصدر	بين المجموعات	٠,٧١٨	١	٠,٧١٨	٢,٥٠٧	٠,١١٤
	داخل المجموعات	١٤٣,٧٦٤	٥٠٢	٠,٢٨٦		
	المجموع	١٤٤,٤٦٤	٥,٣			
المعوقات بالنسبة للرسالة الاتصالية	بين المجموعات	٣,٧٨١	١	٣,٧٨١	٦,٩٨٥	٠,٠٠٨ *
	داخل المجموعات	٢٧١,٧٧٢	٥٠٢	٠,٥٤١		
	المجموع	٢٧٥,٥٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة لوسيلة الاتصال	بين المجموعات	٢,٥٠٧	١	٢,٥٠٧	٤,٤٨١	٠,٠٣٥ *
	داخل المجموعات	٢٨٠,٨٤٦	٥٠٢	٠,٥٥٩		
	المجموع	٢٨٣,٣٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للمستقبل أو المستهدف	بين المجموعات	١,٤٣٤	١	١,٤٣٤	٣,٥٥٩	٠,٠٦٠
	داخل المجموعات	٢٠٢,٢٥٢	٥٠٢	٠,٤٠٣		
	المجموع	٢٠٣,٦٨٥	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للاستجابة	بين المجموعات	٤,٤٩٦	١	٤,٤٩٦	٩,٠٠٣	٠,٠٠٣ *
	داخل المجموعات	٢٥٠,٧٣١	٥٠٢	٠,٤٩٩		
	المجموع	٢٥٥,٢٢٨	٥٠٣			
معوقات السياق أو الموقف الاتصالي	بين المجموعات	٠,٥٤٦	١	٠,٥٤٦	١,٥٠٩	٠,٢٢٠
	داخل المجموعات	١٨١,٦٩٥	٥٠٢	٠,٣٦٢		
	المجموع	١٨٢,٢٤١	٥٠٣			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α ≤ 0.05**).

تشير نتائج جدول (٢٣) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وذلك عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على معوقات الاتصال تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي،

لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠,٠٥) وذلك في الأبعاد: البعد الثاني المتعلق بالرسالة الاتصالية، والبعد الثالث المتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، والبعد الخامس المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية على هذه الأبعاد.

كما تشير نتائج الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0.05) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠,٠٥) في الأبعاد الآتية وهي: البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر، والبعد الرابع المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف، والبعد السادس المتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية على هذه الأبعاد.

٢- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير وهي (علمية- إنسانية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (٢٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي

على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير الكلية (علمية، إنسانية)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المعوقات بالنسبة للمرسل أو المصدر	بين المجموعات	٣,٠٧١	١	٣,٠٧١	١٠,٩٠١	٠,٠٠١ *
	داخل المجموعات	١٤١,٣٩٤	٥٠٢	٠,٢٨٢		
	المجموع	١٤٤,٤٦٤	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للرسالة الاتصالية	بين المجموعات	٢,٨٩٠	١	٢,٨٩٠	٥,٣٢١	٠,٠٢١ *
	داخل المجموعات	٢٧٢,٦٦٣	٥٠٢	٠,٥٤٣		
	المجموع	٢٧٥,٥٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة لوسيلة الاتصال	بين المجموعات	١,٩٠٢	١	١,٩٠٢	٣,٣٩٣	٠,٠٦٦
	داخل المجموعات	٢٨١,٤٥١	٥٠٢	٠,٥٦١		
	المجموع	٢٨٣,٣٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للمستقبل أو المستهدف	بين المجموعات	٣,٣٣٤	١	٣,٣٣٤	٨,٣٥٣	٠,٠٠٤ *
	داخل المجموعات	٢٠٠,٣٥٢	٥٠٢	٠,٣٩٩		
	المجموع	٢٠٣,٦٨٥	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للاستجابة	بين المجموعات	٦,٦٧٦	١	٦,٦٧٦	١٣,٤٨٣	٠,٠٠١ *
	داخل المجموعات	٢٤٨,٥٥٢	٥٠٢	٠,٤٩٥		
	المجموع	٢٥٥,٢٢٨	٥٠٣			

معوقات السياق أو الموقف الاتصالي	بين المجموعات	٣,٠٩٠	١	٣,٠٩٥	٨,٦٧٤	٠,٠٠٣ *
	داخل المجموعات	١٧٩,١٤٦	٥٠٢	٠,٣٥٧		
	المجموع	١٨٢,٢٤١	٥٠٣			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α ≤ 0.05**).

تشير نتائج جدول (٢٤) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على معوقات الاتصال تُعزى إلى متغير الكلية (علمية، إنسانية) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠,٠٥) وذلك في الأبعاد: البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر، البعد الثاني المتعلق بالرسالة الاتصالية، البعد الرابع المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف، البعد الخامس المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة، والبعد السادس المتعلق بالموقف الاتصالي. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية على هذه الأبعاد.

في حين تظهر نتائج الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤ 0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير الكلية لأن قيم مستوى الدلالة كانت أكبر من (٠,٠٥) وذلك في البعد الثالث والمتعلق بوسيلة الاتصال. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية على هذا البعد.

٣- الفرضية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير الجنسية (أردنية، عربية، غير ذلك).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير الثلاثة (أردنية، عربية، غير ذلك) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (٢٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي

على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير الجنسية (أردنية، عربية، غير ذلك)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المعوقات بالنسبة للمرسل أو المصدر	بين المجموعات	٢,٦٤٨	٢	١,٣٢٤	٤,٦٧٨	٠,٠١٠ *
	داخل المجموعات	١٤١,٨١٦	٥٠١	٠,٢٨٣		
	المجموع	١٤٤,٤٦٤	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للرسالة الاتصالية	بين المجموعات	٨,٤٦٩	٢	٤,٢٣٤	٧,٩٤٣	٠,٠٠٠ *
	داخل المجموعات	٢٧٦,٠٨٤	٥٠١	٠,٥٣٣		
	المجموع	٢٧٥,٥٥٣	٥٠٣			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**α ≤ 0.05**).

تابع جدول (٢٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي

على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير الجنسية (أردنية، عربية، غير ذلك)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المعوقات بالنسبة لوسيلة الاتصال	بين المجموعات	٥,٩٥١	٢	٢,٩٧٦	٥,٣٧٤	٠,٠٠٥ *
	داخل المجموعات	٢٧٧,٤٠٢	٥٠١	٠,٥٥٤		
	المجموع	٢٨٣,٣٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للمستقبل أو المستهدف	بين المجموعات	١٠,٠٦١	٢	٥,٠٣٠	١٣,٠١٦	٠,٠٠٠ *
	داخل المجموعات	١٩٣,٦٢٥	٥٠١	٠,٣٨٦		
	المجموع	٢٠٣,٦٨٥	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للاستجابة	بين المجموعات	١٠,١٤٢	٢	٥,٠٧١	١٠,٣٦٦	٠,٠٠٠ *
	داخل المجموعات	٢٤٥,٠٨٦	٥٠١	٠,٤٨٩		
	المجموع	٢٥٥,٢٢٨	٥٠٣			
معوقات السياق أو الموقف الاتصالي	بين المجموعات	٩,٧٤٩	٢	٤,٨٧٥	١٤,١٥٨	٠,٠٠٠ *
	داخل المجموعات	١٧٢,٤٩٢	٥٠١	٠,٣٤٤		
	المجموع	١٨٢,٢٤١	٥٠٣			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (٢٥) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد عينة الدراسة على معوقات الاتصال تُعزى إلى متغير الجنسية لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠,٠٥) وذلك في الأبعاد جميعها وهي: البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر، البعد الثاني المتعلق بالرسالة الاتصالية، البعد الثالث المتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، البعد الرابع المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف، البعد الخامس المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة، والبعد السادس المتعلق بالموقف الاتصالي. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية على جميع الأبعاد.

٤- الفرضية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير السنة الدراسية (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير الخمسة (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (٢٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي على معوقات الاتصال

تُعزى لمتغير السنة الدراسية (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المعوقات بالنسبة للمرسل أو المصدر	بين المجموعات	١,٨٥٢	٤	٠,٤٦٣	١,٦٢٠	٠,١٦٨
	داخل المجموعات	١٤٢,٦١٢	٤٩٩	٠,٢٨٦		
	المجموع	١٤٤,٤٦٤	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للرسالة الاتصالية	بين المجموعات	٦,٩٢٣	٤	١,٧٣١	٣,٢١٥	٠,٠١٣ *
	داخل المجموعات	٢٦٨,٦٣٠	٤٩٩	٠,٥٣٨		
	المجموع	٢٧٥,٥٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة لوسيلة الاتصال	بين المجموعات	٦,٧١٦	٤	١,٦٧٩	٣,٠٢٨	٠,٠١٧ *
	داخل المجموعات	٢٧٦,٦٣٧	٤٩٩	٠,٥٥٤		
	المجموع	٢٨٣,٣٥٣	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للمستقبل أو المستهدف	بين المجموعات	٤,٧٩١	٤	١,١٩٨	٣,٠٠٥	٠,٠١٨ *
	داخل المجموعات	١٩٨,٨٩٤	٤٩٩	٠,٣٩٩		
	المجموع	٢٠٣,٦٨٥	٥٠٣			
المعوقات بالنسبة للاستجابة	بين المجموعات	٣,٨٦٤	٤	٠,٩٦٦	١,٩١٨	٠,١٠٦
	داخل المجموعات	٢٥١,٣٦٤	٤٩٩	٠,٥٠٤		
	المجموع	٢٥٥,٢٢٨	٥٠٣			
معوقات السياق أو الموقف الاتصالي	بين المجموعات	٣,١٨٢	٤	٠,٧٩٥	٢,٢١٧	٠,٠٦٦
	داخل المجموعات	١٧٩,٠٥٩	٤٩٩	٠,٣٥٩		
	المجموع	١٨٢,٢٤١	٥٠٣			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (٢٦) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد عينة الدراسة على معوقات الاتصال تُعزى لمتغير السنة الدراسية (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠,٠٥) وذلك في الأبعاد الآتية: البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر، البعد الخامس المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة، والبعد السادس المتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية على هذه الأبعاد.

كما تشير نتائج الجدول إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة تُعزى لمتغير السنة الدراسية، لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠,٠٥) في الأبعاد الآتية: البعد الثاني المتعلق بالرسالة الاتصالية، والبعد الثالث المتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال، والبعد الرابع المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية على هذه الأبعاد.

٤-٤ إجابات أفراد عينة الدراسة عن السؤال المفتوح:

ويتضمن هذا الجزء عرضاً لمقترحات الطلبة من وجهة نظرهم وآراءهم في تحسين عملية الاتصال والتفاعل، والتقليل من المعوقات التي تعترضها فيما بينهم، وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل مقترح من مقترحات عينة الدراسة للتقليل من هذه المعوقات. وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم تفريغها للإجابة عن هذا التساؤل والتي أجاب عنها الطلبة (١٥٠) استبانة، وكانت نتائج التكرارات والنسب المئوية لكل مقترح من مقترحات عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (٢٧)

اقتراحات الطلبة لتحسين عملية الاتصال والتقليل من المعوقات التي تعترضها

عدد المشاهدات (ن) = ١٥٠

الرقم	المقترح أو العبارة	مجموع التكرارات	النسبة المئوية
١	زيادة التوعية لدى الطلبة في الكليات بمهارات الاتصال من خلال الدورات والمحاضرات المتخصصة.	١٢٣	%٨٢
٢	رفع مستوى قبول الطلبة في التخصصات الأدبية.	٦٦	%٤٤
٣	تنظيم فريق لكل كلية وتنظيم هذه الفرق زيارات للكليات وتبادل الخبرات وعقد اللقاءات المتكررة مع ضرورة تغيير طلبة كل فريق من سنة لأخرى أو من فصل لآخر.	٢٧	%١٨
٤	عدم تمييز الأساتذة لبعض الطلبة على حساب البعض الآخر.	٨٢	%٥٤,٦
٥	تفعيل تطبيق العقوبات على من يثير العنف الجامعي بين الطلبة حسب عملية العنف.	٩٥	%٦٣
٦	زيادة الوعي الديني لدى الطلبة.	٧٠	%٤٧
٧	إقرار مادة أكاديمية أو متطلب خاص لتعليم فن الحوار وقبول الرأي الآخر في الكليات جميعها.	١٠٥	%٧٠
٨	تفعيل عملية الإرشاد النفسي والعمل على حل المشكلات التي يعاني منها الطلبة في المجالات كلّها.	١١٥	%٧٦
٩	زيادة المشاركة في النشاطات الجماعية العامة.	١٣٥	%٩٠

تابع جدول (٢٧)

اقتراحات الطلبة لتحسين عملية الاتصال والتقليل من المعوقات التي تعترضها

عدد المشاهدات (ن) = ١٥٠

الرقم	المقترح أو العبارة	مجموع التكرارات	النسبة المئوية
١٠	استخدام وسائل وأساليب حديثة في الاتصال بين الطلبة من جهة وبين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى.	١٣٢	%٨٨
١١	إنشاء مراكز اتصال خاصة داخل الجامعة يديرها مختصون لتشجيع الطلبة على الاتصال وممارسة بعض الأنشطة الخاصة بذلك مع المجتمع الخارجي.	٢٥	%١٧
١٢	نشر الوعي بين الطلبة والعمل على تنمية الفكر عن طريق استخدام قنوات الإعلام الجامعي مثل: الإذاعة، المجلات الثقافية، مجلات الحائط، وغيرها.	٥٢	%٣٥
١٣	تغيير طريقة التدريس في المحاضرات من طريقة التلقين إلى محاضرات بحثية وتشاركيه وجماعية.	١٠٢	%٦٨
١٤	تقليل الأعباء الدراسية على الطلبة.	١٠٥	%٧
١٥	تحسين مستوى الكليات من ناحية الخدمات والمرافق والبيئة.	٧٢	%٤٨
١٦	زيادة النشاطات الرياضية والترفيهية والثقافية والاجتماعية لتعبئة أوقات فراغ الطلبة.	٨٥	%٥٧
١٧	زيادة الحملات التطوعية والعمل الميداني وخدمة المجتمع.	٩٧	%٦٥
١٨	البعد عن العنصرية والتعصب والعنف والواسطة والمحسوبية بين الطلبة.	١٤١	%٩٤
١٩	تكثيف إرشاد الطلبة الجدد وتوعيتهم في التعليمات والأنظمة الجامعية.	٥٠	%٣٣
٢٠	إنشاء نادٍ خاص للحوار في كل كلية يقوم على تنظيم فعاليات متعددة مثل: الدورات والمناظرات والحوارات.	٣٣	%٢٢
٢١	عقد ندوات ومحاضرات أو ورشات أو دورات متخصصة أو حملات للتوعية للحد من معوقات الاتصال.	٦٠	%٤٠
٢٢	توفير البيئة التعليمية المناسبة لتحصيل الطالب من خلال إثراء المعرفة والبحث العلمي.	٨٧	%٥٨

يبين جدول (٢٦) أبرز الاقتراحات التي يقدمها طلبة الجامعة من وجهة نظرهم لتحسين عملية الاتصال والتفاعل فيما بينهم والتقليل من المعوقات التي تعترضها.

ويبين الجدول أن النسب المئوية لمقترحات الطلبة حول سُبل مواجهة هذه المعوقات كانت بين (١٧%- ٩٤%) وقد بلغ عدد هذه المقترحات (٢٢) مقترحاً.

ويَظهر من الجدول بأن المقترح رقم (١٨) قد احتل المرتبة الأولى بنسبة (٩٤%) والذي ينص على "البعد عن العنصرية والتعصب والعنف والواسطة والمحسوبية بين الطلبة".

وفي المرتبة الثانية جاء المقترح رقم (٩) بنسبة (٩٠%) والذي ينص على "زيادة المشاركة في النشاطات الجماعية العامة".

وفي المرتبة الثالثة جاء المقترح رقم (١٠) بنسبة (٨٨%) والذي ينص على "استخدام وسائل وأساليب حديثة في الاتصال بين الطلبة من جهة، وبين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى".

وفي المرتبة الرابعة جاء المقترح رقم (١) بنسبة (٨٢%) والذي ينص على "زيادة التوعية لدى الطلبة في الكليات بمهارات الاتصال من خلال الدورات والمحاضرات المتخصصة".

وجاء في المرتبة الخامسة المقترح رقم (٨) بنسبة (٧٦%) والذي ينص على "تفعيل عملية الإرشاد النفسي والعمل على حل المشكلات التي يعاني منها الطلبة في المجالات كلّها".

وفي المرتبة السادسة جاء المقترح رقم (٧) بنسبة (٧%) والذي ينص على "إقرار مادة أكاديمية أو متطلب خاص لتعليم فن الحوار وقبول الرأي الآخر في جميع الكليات".

وفي المرتبة السابعة جاء المقترح رقم (١٣) بنسبة (٦٨%) والذي ينص على "تغيير طريقة التدريس في المحاضرات من التلقين إلى محاضرات بحثية وتشاركيه وجماعية".

وجاء في المرتبة الثامنة المقترح رقم (٥) بنسبة (٦٣%) والذي ينص على "تفعيل تطبيق العقوبات على من يثير العنف الجامعي بين الطلبة حسب عملية العنف".

كما يُلاحظ من الجدول أن مقترحات الطلبة تتفق مع نتائج الدراسة وتساهم في التقليل من معوقات الاتصال فيما بينهم، إذا تم تفعيلها بالشكل الصحيح، كما أن هذه المقترحات تلتقي مع نتائج الدراسات السابقة والأدبيات النظرية التي بحثت في موضوع الاتصال.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

٥. موضوعات الفصل الخامس
٥-١ مناقشة النتائج المتعلقة بالخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة
٥-٢ مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة
٥-٣ مناقشة نتائج العلاقة بين خصائص الطلبة النوعية ومعوقات الاتصال
٥-٤ مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن السؤال المفتوح
٥-٥ ملخص النتائج
٥-٦ التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها تبعاً لأسئلة الدراسة، كما يتضمن أهم التوصيات التي يقدمها الباحث في ضوء هذه النتائج، وسيتم ذلك كالآتي:

٥-١ مناقشة النتائج المتعلقة بالخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة:

السؤال الأول: ما الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة المبحوثين؟

أظهرت نتائج الدراسة بأن الخصائص النوعية للمبحوثين من طلبة الجامعة الأردنية من الكليات كافة والمستويات الدراسية تتلخص بالآتية:

إن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الإناث بنسبة (٧١,٦%) ويعود ذلك إلى أن أعداد المقبولين من الإناث للدراسة في الجامعة أكثر من الذكور وبنسبة الثلثين تقريباً.

إن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من طلبة الكليات الإنسانية بنسبة (٦٣,١%) ويعود ذلك إلى أن عدد الطلبة في هذه الكليات أكثر من طلبة الكليات العلمية والطبية والتي تتطلّب معدلات قبول مرتفعة، والدراسة فيها أصعب، في حين أن التخصصات الإنسانية أقل في مستوى التنافس والموازي وطبيعة الدراسة فيها أسهل، كما أن أغلبية عمليات القبول الاستثنائية تتم في هذه التخصصات أكثر من التخصصات الأخرى، بالإضافة إلى كثرة عدد التخصصات في هذه الكليات التي يمكن للطالب الدراسة فيها بعكس الكليات العلمية.

كما أن أغلبية أفراد العينة هم حملة الجنسية الأردنية بنسبة (٩٣,٣%) وهذا وضع طبيعي كون الدراسة في الجامعة الأردنية التي تتميز بإقبال كبير من الطلبة الأردنيين للدراسة على مقاعدها أكثر من الجامعات الأخرى.

وأظهرت النتائج أيضاً إلى أن توزيع أفراد عينة الدراسة كان مركزاً بشكل أكبر في مستوى السنة الرابعة بنسبة (٣٨,٣%) وهذا يتناسب مع مستوى الخريجين في التخصصات المختلفة والتي يكون الطالب فيها أكثر خبرة وتواصلاً ودراية في شؤون الجامعة أكثر من طلبة السنوات الأخرى وبخاصة طلبة السنة الأولى.

كما أن أغلبية أفراد العينة حاصلون على تقدير جيد جداً بنسبة (٣٥,١%) يليه تقدير الجيد بنسبة (٢٦,٤%) وهذا يتناسب مع متوسط مستويات الطلبة في الجامعة من حيث التقدير.

كما أن توزيع أفراد العينة حسب العمر كان متوافقاً مع عمر الطلبة في الجامعة، حيث تركز أغلب الأفراد في الفئة العمرية (من ٢٠-٢٤ عاماً) ونسبتهم (٦٣,٥%).

كما بينت النتائج أنّ أغلب أفراد العينة يقيمون في المدينة وكانت نسبتهم (٨٦,١%) وهذا يتناسب مع كون أغلب الطلبة في الجامعة يميلون للسكن حولها أو قريبين من محيطها، خاصة داخل حدود العاصمة عمان، لسهولة التنقل وتقليل الوقت والجهد والتكلفة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الدخل الشهري لأسر أفراد العينة يقع في الفئة الخامسة وهي (٩٠٠ دينار فما فوق) ونسبتهم (٢٥,٦%) يليها الفئة المتوسطة وهي (٣٠٠ أقل من ٤٩٩ دينار) ونسبتهم (٢٣,٢%) وقد يكون ذلك عائداً إلى أن أغلبية الطلبة الذين أجابوا عن الاستبانة هم من الفئة العليا، حيث لا يوجد فرق كبير بين العليا والمتوسطة بالنسبة لدخل الأسرة، ومدى التأثير الواضح لذلك خاصة أن الرواتب في الأردن ضمن هذا المدى المتوسط بالنسبة للوظائف العامة.

كما أن أغلبية أفراد العينة قد درسوا في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم بنسبة (٧٠,٨%) ويتناسب ذلك مع الوضع التعليمي في الأردن، حيث لا يزال الإقبال كبيراً على المدارس الحكومية خاصة بعد الارتفاع الشديد في كلفة ورسوم الدراسة في المدارس الخاصة، وعدم تقاضي المدارس الحكومية رسوماً مقابل التعليم.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية أفراد العينة هم من خريجي المدارس غير المختلطة بنسبة (٨٦,٣%) وهذا يتناسب مع الوضع التعليمي في الأردن كونه لا يوجد اختلاط بين الذكور والإناث في المدارس الحكومية في المرحلة الثانوية العليا "التوجيهي"، كما تتوافق هذه النتيجة مع النتيجة السابقة.

٥-٢ مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة:

السؤال الثاني: ما معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم في كل من مجالات: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، الاستجابة، والموقف الاتصالي؟

أظهرت نتائج الدراسة وجود عدد من معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم في كافة أبعاد دائرة الاتصال، وكانت النتائج بشكل عام بدرجة دون المتوسط، أما أبرز النتائج كانت على النحو الآتي:

المرتبة الأولى: "البعد الأول: المتعلق بالمرسل أو المصدر". حيث كانت أعلى المعوقات متركزة في هذا البعد، ويعود السبب في ذلك إلى أن هذا المجال هو أكثر المجالات أثراً في معوقات الاتصال من وجهة نظر الطلبة، ويشير ذلك إلى أهمية دور المرسل وأثره وقدراته في تحسين عملية الاتصال.

المرتبة الثانية: "البعد السادس: المتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي". حيث يمكن اعتبار فقرات هذا البعد مشكلات أو قضايا من وجهة نظر الطلبة تؤثر في البيئة التي تتم فيها عملية الاتصال في الجامعة، حيث في حال تحسينها وتفعيلها والتقليل من سلبياتها يمكن تحسين عملية التفاعل بينهم، وهذه الفقرات كانت منوعة ومتعددة.

المرتبة الثالثة: "البعد الخامس: المتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة". وهي ردود فعل المستقبل أو الجمهور المستهدف على الرسائل الاتصالية، حيث كانت أيضاً فقرات هذا البعد تشكل عوائق تحول دون الحصول على دائرة اتصال فعّالة، وبخاصة أن الاستجابات السلبية والمهددة تشكل معوقات كما يرى الطلبة. كما أن الاستجابات أو ردود الفعل السلبية بشكل عام تعمل حواجز اتصال وتسبب التصادم والتشاحن بين الطلبة، ويتعلق ذلك بالطلبة في حال ممارسة دور المتلقي أو المستهدف.

المرتبة الرابعة: "البعد الثالث: المتعلق بوسيلة أو قناة الاتصال". ويَظهر من هذا البعد أن معوقات الاتصال على هذا البعد كانت متوسطة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن فقرات هذا البعد بعضها لا يشكل عائقاً في حين بعضها الآخر يشكل عائق، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن وسائل الاتصال مهمة لدى فئة من طلبة الجامعة وغير مهمة لدى فئة أخرى منهم، ويلعب دوراً مهماً في ذلك نوع الكلية والتخصص الدراسي والمهارات السابقة للطالب في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

المرتبة الخامسة: "البعد الثاني: المتعلق بالرسالة الاتصالية". ويَظهر من هذا البعد أن المعوقات المتعلقة بالرسالة الاتصالية كانت قليلة من وجهة نظر أفراد العينة وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الفقرات التي تقيس هذا البعد لا تشكل حواجز للاتصال بدرجة عالية حسب رأيهم وأن عناصر عملية الاتصال لها الدور الأكبر. وهي التي تتحكم في طريقة صياغة وإعداد الرسالة والشكل الذي سوف يتم إرسالها فيه.

المرتبة السادسة: "البعد الرابع: المتعلق بالمستقبل أو الجمهور المستهدف". وشَكل هذا البعد المرتبة الأخيرة من حيث معوقات الاتصال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ويُعزى السبب في ذلك إلى أن الطلبة يعتقدون أنهم هم المتلقون، ولا يوجد لديهم معوقات في عملية الاستقبال، كما أن هذه النتيجة تلتقي مع وجهة نظرهم في أن أكثر المعوقات موجودة في البعد الأول المتعلق بالمرسل أو المصدر. ولهذه النقطة توافق عام مع الممارسة العامة السائدة عند الطلبة في إلقاء اللوم وإسقاط الأسباب على الآخرين، وليس على مهاراتهم وقدراتهم الفردية.

يُلاحظ بأن نتيجة هذه الدراسة تلتقي مع نتائج أغلب الدراسات السابقة التي تركز على فعالية المرسل في عملية الاتصال وأهمية الموقف الاتصالي أو البيئة المناسبة لتحقيق تفاعل اجتماعي

هام وأهمية الاستجابة لإكمال دائرة الاتصال الناجح والمستمر كما في: دراسة القاسمي (٢٠٠٠)، ودراسة عايد (٢٠٠٤)، ودراسة شينج وميلز (Cheng and Myles, 2003)، ودراسة هوتل وهارديجان (Hottel and Hardigan, 2005)، وغيرها من الأدبيات النظرية التي بحثت في موضوع الاتصال.

أما أبرز هذه المعوقات فكانت موزعة على الأبعاد الستة والتي حصلت على أعلى متوسط حسابي كالآتي:

أ- معوقات الاتصال بالنسبة للمرسل أو المصدر:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر معوقات الاتصال لدى الطلبة في هذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "وجود إعاقة جسدية عند المرسل". ويعود السبب في ذلك إلى أن الإعاقة الجسدية تقوم بدور هام في إعاقة عملية الاتصال، من حيث وضوح الرسالة، ووصولها إلى المستقبل، ومدى التطابق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي عند القيام بعملية الاتصال بين الطلبة في الجامعة، وبالتالي اعتبرها الطلبة أكثر المعوقات عند المرسل الذي يقوم في العملية منذ البداية.

المرتبة الثانية: "اختلاف دين المرسل عن المستقبل". ويمكن تفسير ذلك بأن الطلبة غير معتادين على التعامل والاتصال مع أفراد من ديانات أخرى ما يشكل عائقاً في عملية قبول الآخر لديهم، وهذا يعتمد على نمط التربية والتنشئة الأسرية وبخاصة أن البيئة الأردنية تفتقر إلى وجود ديانات أخرى غير سماوية، وبالتالي يعتبر ذلك عائقاً في التفاعل مع الآخرين الذين يختلفون عنهم في الديانة.

المرتبة الثالثة: "اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل". وهي تلتقي مع النقطة السابقة أيضاً كون أن الطلبة في الجامعة لا زالوا في مرحلة الشباب، وخبرتهم قليلة في التفاعل مع الآخرين من جنسيات وديانات وثقافات أخرى، وهم يميلون للتعامل والتفاعل مع من هم يشبهونهم أو قريبين منهم، ولذلك علاقة بالتنشئة والتربية وقدوم العديد من الطلبة من بيئات قروية بسيطة وغير مختلطة، كما يعتبر للنظام التعليمي في الجامعة أهمية في تشجيع الطلبة على الاحتكاك والتفاعل مع الآخر سواء من حيث الديانة أو البيئة.

ب- معوقات الاتصال بالنسبة للرسالة الاتصالية:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر معوقات الاتصال عند الطلبة في هذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "كثرة المعلومات الواردة في الرسالة". وهذا يبين أهمية عدم الحشو الزائد للمعلومات في الرسالة الاتصالية وحشوها بالكثير من المعلومات والأفكار، ما يشكل عائقاً في فهمها وأن الطلبة بحاجة إلى رسائل واضحة وبسيطة ومحددة، ويتناسب ذلك مع أغلب الدراسات السابقة والأدبيات التي تركز على هذه الشروط عند صياغة الرسالة الاتصالية، من حيث البساطة والسهولة وعدم التعقيد.

المرتبة الثانية: "الرسالة تحمل معنى التهديد". وهذا يؤكد أنّ الطلبة في الجامعة يرون بأن الجو المهدد والموتّر والقلق يؤثر في عملية الاتصال، وأن أي رسالة تحمل معنى التهديد بهذا المعنى تشكل عائقاً في وجه إتمام عملية الاتصال وفاعليتها. كما أن الرسائل المهددة تشكل في نظرهم ردود فعل سلبية، وعدم تقبل للرسالة وبالتالي انقطاع دائرة الاتصال.

المرتبة الثالثة: "عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة". وقد يعود السبب في ذلك كون الجامعة مكاناً عاماً مفتوحاً يلتقي فيه العديد من الطلبة من ثقافات وأماكن وجنسيات مختلفة وكلما كانت الرسالة في مكانها الصحيح كانت عملية الاتصال أكثر فاعلية وخاصة أن للبيئة المكانية دوراً مهماً من حيث أماكن المحاضرات، قاعات المكتبة، جوانب الكلية نفسها، أماكن التدريب الميداني، الممرات العامة. ويلتقي ذلك مع ما أكدّته أغلب الدراسات السابقة في هذا المجال.

<u>ج- معوقات الاتصال المتعلقة بوسيلة أو قناة الاتصال:</u>

أظهرت نتائج الدراسة بأن أكثر معوقات الاتصال المتعلقة بهذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "صعوبة استخدام وسيلة الاتصال". ويعود السبب في ذلك إلى أن هناك فروقات عديدة بين بيئات وثقافات وخلفيات الطلبة في الجامعة، ونوع المدارس التي تخرجوا فيها وبالتالي ينعكس ذلك على استخدام وسائل الاتصال الحديثة والمتطورة والمتقدمة التي يستطيع بعض الطلبة الحصول عليها، في حين يفتقر البعض الآخر إليها مثل: أجهزة الحاسوب المتطورة، وأجهزة الخلوي الحديثة، استخدام الانترنت وخدماته، استخدام وسائل وأدوات البحث العلمي، ما يجعل من صعوبة استخدام هذه الوسائل معيقاً للاتصال فيما بينهم، وبخاصة بين طلبة الكليات الطبية والعلمية كون هذه الكليات تركز بشكل كبير على هذه الوسائل وتعتبر أساسية في عملية التعليم عند طلبتها.

المرتبة الثانية: "عدم التنويع في وسيلة الاتصال". وتعتبر هذه النقطة متممة لسابقتها في كون الوسائل المتنوعة لا يمكن استخدامها إلا من فئة محددة من الطلبة الذين يستطيعون دفع

كلفتها، ولديهم تاريخ من الممارسة فيها والتدرب عليها وبالتالي اختصار الوقت والجهد والتكلفة في عملية الاتصال.

المرتبة الثالثة: "التكلفة العالية لاستخدام وسيلة الاتصال". وهذه النقطة تكملة للنقاط السابقة فوسائل الاتصال الحديثة مكلفة وعالية القيمة وباهظة الثمن، ولا يستطيع الطلبة العاديّون تحمل كلفة شرائها، وبالتالي ينحصر استخدامها في فئة دون أخرى، لذلك اعتبرها الطلبة من معوقات الاتصال. كما تعتبر هذه النتيجة متوافقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، التي ركزت على أهمية الوسيلة واستخدامها في عملية الاتصال، كما في دراسة الياور (٢٠٠٧)، ودراسة قالوشا (Galusha, 1998)، ودراسة إسمان وألتيناي (Isman and Altinay, 2005).

د- معوقات الاتصال المتعلقة بالمستقبل أو الجمهور المستهدف:

أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات الاتصال المتعلقة بهذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "وجود إعاقات جسدية لدى المستقبل". وتلتقي هذه النقطة مع النقطة الأولى المتعلقة ببعد المرسل أو المصدر ما يبين أن وجهة نظر الطلبة في الجامعة حول عناصر عملية الاتصال سواء بالنسبة للمرسل أو المستقبل من أكثر المعوقات في عملية الاتصال، وهي وجود الإعاقات الجسدية، ويعود السبب في ذلك إلى أن هذه الإعاقات تحول دون القيام باتصال فعّال، لأنها تؤثر في عملية إرسال واستقبال الرسالة، أو تشوه معناها، أو تحرف معناها وبالتالي عدم جودتها بالشكل الصحيح بين أطراف العملية نفسها. وقد يكون السبب في ذلك كون أن اتجاهات الطلبة نحو المعاقين بشكل عام اتجاهات سلبية تحول دون التعامل معهم بشكل صحيح أو إيجابي، وتلعب التنشئة الاجتماعية دوراً في ذلك، كون الأفراد العاديين الذين لم يتعاملوا من قبل مع المعاقين أو ممن لديهم مشكلة جسدية يشكل عائقاً نفسياً في المرحلة الأولى أكثر من العوائق الأخرى. كما يبدو أن الثقافة العامة في بيئة الجامعة لا زالت قاصرة في التفاعل مع الآخرين العاديين، فكيف في حال وجود مشكلات أخرى؟. كما أن هذا الموضوع يحتاج إلى دراسات خاصة أو متقدمة لتوضيح هذه الفكرة أو النتيجة بشكل أكبر.

المرتبة الثانية: "اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل". وهذه النتيجة قد تكون طبيعية لما للمستوى التعليمي من دور هام في عملية الاتصال للمستقبل، فالطلبة في مستوى السنة الأولى يختلفون عن الطلبة في المستويات الأخرى، فكلما زادت خبرة الطالب في الجامعة وكان أكثر انخراطاً في تخصصه انعكس ذلك على مستواه التعليمي والفكري وعلى مستوى الممارسة أيضاً. كما تعتبر الجامعة خليطاً كبيراً من الطلبة، فطلبة الدراسات العليا الذين لم تركز عليهم هذه الدراسة يعتبرون في مستوى تعليمي متقدم، وتختلف طبيعة العلاقات فيما بينهم عن طلبة

البكالوريس، كما أنّ للثقافة العامة أهمية كبيرة في شخصية الطالب ومهاراته وقدراته التي تحسن من المهارات الاتصالية لديه، وينعكس ذلك على تفكيره وسلوكه.

المرتبة الثالثة: "وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت للمستقبل". وهذه النقطة في غاية الأهمية، وتُظهر أنّ الرسائل في الوقت نفسه تشكل عائقاً في عملية الاتصال، وتثقل كاهل المستقبل في استقبالها أو فهمها، وبالتالي في الرد عليها. وقد أظهر الطلبة في أثناء الإجابة عن هذه النقطة شفوياً في تعليقهم الدائم على أن الطالب ووقته مستنزف في كثرة المواد الدراسية والمتطلبات المختلفة في كل مادة ما يحول دون تركيزهم أو اهتمامهم في جوانب أخرى قد تشكل أهمية لهم في المستقبل. ومن هنا لا بد من ترتيب هذه الرسائل حسب أهميتها وأولوياتها في خطة الطالب. كما لمهارات الطالب أهمية من حيث القدرة على التخطيط والتنظيم وترتيب الأولويات والتي تعتبر أيضاً مهارات اتصالية هامة تساهم في تفسير رأي الطلبة في هذه النقطة.

هـ- معوقات الاتصال المتعلقة بالاستجابة أو التغذية الراجعة:

أظهرت نتائج الدراسة أنّ أكثر معوقات الاتصال المتعلقة بهذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "خضوع المستقبل للرسالة". وهذه النقطة تشير إلى أن الاستجابة التي يقدمها المستقبل قد لا تكون نابعة منه شخصياً، أو من قدراته وفهمه، وقراره، ولكنها مرتبطة بالرسالة، وأنه ليس صاحب قرار بها، وهذه النقطة في غاية الأهمية بالنسبة للجو الجامعي عند الطلبة، وخاصة في تعاملهم مع أعضاء هيئة التدريس، فالطلبة يقدمون إجابات وردود فعل تتعلق بمزاج ورأي الأستاذ أو الدكتور وغير نابعة منهم أنفسهم، كما أن للضغوط الاجتماعية والمجاملات والعادات والتقاليد أهمية في هذه النقطة تتعلق بالمجاملات غير الصحيحة، أو عدم الراحة، والمراوغة أو الكذب الاجتماعي، والذي يحول دون تحقيق عملية اتصال كاملة، ولكنه في نظر الطلبة يحول دون التصادم أو التشاحن أو العنف. ويقلل من المشكلات، ولكنه من وجهة نظر أخرى يعمل على بناء علاقات ضعيفة وهشة وغير فعّالة يمكن أن تسقط في أي لحظة حاسمة أو حقيقية وبالتالي هي من أهم معوقات الاتصال.

المرتبة الثانية: "الاستجابة سريعة". وهذه نقطة هامة في السلوك اليومي وانعكاس الحياة السريعة ومعطياتها المتقلبة، فمن وجهة نظر الطلبة لا يوجد وقت للتفكير والاسترخاء والتأمل ولفهم وسائل الاتصال، فالوقت سريع وبالتالي يجب أن تكون ردود الفعل سريعة، ولكنها قد تكون غير صحيحة وغير مدروسة ما يشكل عائقاً أكبر وتفاعلاً غير مثمر، وهذا أيضاً ما أكدته أغلب الأدبيات الخاصة بالاتصال فالاستجابة السريعة هي عائق للاتصال.

المرتبة الثالثة: "الاستجابة بطيئة". وهذه النقطة تكمل النقطة السابقة، كون الاستجابة إما أن تكون سريعة غير مدروسة أو غير متروية، أو قد تكون بطيئة لا تتناسب مع الوقت أو العملية نفسها، وتشكل مؤثراً سلبياً للاتصال وبالتالي عائقاً أكبر، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الاستجابة البطيئة تؤخر عملية الاتصال، أو تقلل من اكتمال دائرة الاتصال، لأنها لا تعطي المرسل رداً على رسالته إلا بعد فترة طويلة، وخلال هذه الفترة قد تضيع معهُ عملية الاتصال، وقد يكون رأي الطلبة هنا مرتبطاً في كون العلاقات فيما بينهم تحتاج إلى فترات طويلة من ردود الفعل حتى تتشكل وتتم عملية التفاعل. ومن هنا لا بد أن تكون الاستجابة متوسطة في سرعتها، فلا تكون سريعة غير مدروسة أو بطيئة متأخرة تميت عملية الاتصال. كما أن هذه النتيجة تتناسب والأدبيات العامة في الاتصال التي تركز على شروط محددة للاستجابة الناجحة.

و- معوقات الاتصال المتعلقة بالسياق أو الموقف الاتصال:

أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات الاتصال المتعلقة بهذا البعد هي:

المرتبة الأولى: "وجود العنف الجامعي بين الطلبة". وتبين هذه النتيجة بأن العنف الذي يحدث داخل حدود الحرم الجامعي هو أكثر معوق لعملية الاتصال فيما بينهم، لما لهُ من انعكاسات ومؤثرات سلبية على علاقات الطلبة بعضهم مع البعض، ومشكلات مرتبطة بالتعصب والاعتداء وقلة المهارات الشخصية والخلفية البيئية والثقافية للطالب الجامعي، وطبيعة التنشئة الاجتماعية التي تلقاها الطالب. وتلتقي هذه النتيجة بقوة مع الدراسات السابقة التي حاولت معرفة مسببات العنف الجامعي كما في دراسة الصبيحي والرواجفة (٢٠١٠)، ودراسة الشويحات وعكروش (٢٠١٠).

كما تبين هذه النتيجة أن الطلبة في الجامعة الأردنية وبدرجة كبيرة يرفضون العنف وما يتبعهُ من آثار سلبية تنعكس على البيئة الجامعية سلباً، وتشكل معيقاً لعملية الاتصال فيما بينهم وتقلل من اهتمام الطلبة في جوانب أخرى أهم ترفع من مستوى مهاراتهم. كما أن من أهداف هذه الدراسة معرفة هذه المعوقات للعمل على التقليل منها ومحاولة تقديم توصيات للحد منها، ومن أهمها كما أظهرت النتائج وجود العنف الجامعي.

المرتبة الثانية: "التباين الكبير بين الطلبة في التحصيل". أظهرت نتيجة الدراسة أنّ هذا التباين في التقدير الدراسي يقوم بدور كبير في عملية الاتصال، ويَظهر ذلك بشكل أكبر بين طلبة الكليات الطبية والتي يشكل التحصيل الدراسي فيها عنصراً أساسياً مؤثراً، حيث يميل الطلبة المتقاربون في التحصيل إلى التواجد مع بعضهم، والتعاون في الشؤون الدراسية، والاهتمام بالمحاضرات، والتواجد في قاعة المكتبة أو قبل المحاضرات، أو التواصل عبر وسائل الاتصال

الاجتماعي مثل: الفيس بوك وغيرها وبخاصة في كلية الطب وطب الأسنان والصيدلة التي لا يلتحق بهذه الكليات إلا من يحصلون على معدلات مرتفعة.

كما أن لطلبة كلية الهندسة والتكنولوجيا وسائل جماعية مثل تدريس الطلبة بعضهم بعضاً على شكل محاضرات، أو ورشات عمل، أو دورات مكثفة. كما أن الطالب الأكبر والمتقدم في التحصيل الدراسي يقوم بتدريس الطلبة الأصغر والأضعف تحصيلاً.

ولهذه النقطة دور مهم في أن المجموعات المتشابهة في الاهتمامات الدراسية لها نقاط التقاء مشتركة، والعكس كذلك، فمن الملاحظات الهامة أن الطلبة في الكليات الإنسانية يميلون للاهتمام أكثر في الجوانب غير الأكاديمية وغير المنهجية، وبالتالي تشكل هذه النقاط عائقاً للاتصال بين الطلبة ممن لديهم اهتمامات دراسية أو التحصيل الدراسي مختلف فيما بينهم.

المرتبة الثالثة: "تدني مستوى النظافة العامة". أشارت نتيجة الدراسة إلى أن البيئة المكانية أو الفيزيائية لها دور هام في عملية الاتصال، ونظافة وترتيب وجمالية هذه البيئة لها دور آخر مهم، فالبيئة غير النظيفة تشكل معيقاً للاتصال، وقد يكون ذلك عائداً إلى أن العديد من كليات الجامعة قديمة المباني وبحاجة إلى صيانة ونظافة عامة بشكل مستمر، ما يجعل الطلبة لا يتواجدون في كلياتهم، ولا يجلسون في الأماكن المختلفة فيها، وبالتالي لا يحدث نقاط التقاء مشتركة فيما بينهم. كما يعود السبب في ذلك إلى أن سلوك الطلبة نحو النظافة بشكل عام هو سلوك سلبي تعاني منه الجامعة ما يؤدي إلى تدني مستويات النظافة العامة في الحمامات والمصليات والقاعات والمختبرات، وهي أماكن تجمع العديد من أطياف الطلبة، فكلما كانت هذه الأماكن نظيفة ومرتبة زاد الإقبال عليها والتواجد فيها، وكلما كانت عكس ذلك تركها الطلبة وابتعدوا عنها، ما يشكل معيقاً فيما بينهم لتبادل الأفكار والمعلومات وبناء العلاقات.

كما أن طبيعة بعض التخصصات تقتضي من الطالب بقاءه في المكان فترة طويلة جداً وبشكل إجباري مثل المختبرات، المشاغل، مراكز التدريب، العيادات، المراسم وغيرها، وإذا كانت هذه الأماكن غير نظيفة ومرتبة فإنها تلعب دوراً في تشكيل الإزعاج وعدم الراحة عند الطلبة، ما ينعكس سلباً على أدائهم وعلاقاتهم وانتباههم وتحصيلهم.

ولموضوع النظافة في الجامعة علاقة بالسلوك والعادات التي نشأ عليها الطالب وأسلوب التربية والممارسة والتي تظهر نتائجها داخل الحرم الجامعي وتنعكس على البيئة المكانية، والتي تكون في الأصل انعكاساً لسلوك الأفراد أو الطلبة مستخدمين هذا المكان.

ويمكن **تصنيف هذه المعوقات** على النحو الآتي:

١- **المعوقات اللغوية** ومن أبرزها: كثرة المعلومات الواردة في الرسالة، الرسالة تحمل معنى التهديد، الاستجابة السريعة، الاستجابة البطيئة، الاستجابة العدوانية، تشويش المعنى في الرسالة.

٢- **المعوقات النفسية الشخصية** ومن أبرزها: عدم اهتمام المرسل بمظهره العام، اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل عن المرسل، السرعة في التقييم من قبل المستقبل، تعالي المستقبل على المرسل، خضوع المستقبل للرسالة الاتصالية، الاستجابة السلبية، الانسحاب من مواجهة الرسالة، رفض المستقبل الرسالة الاتصالية، اختلاف جنس المرسل عن المستقبل.

٣- **المعوقات الجسدية** ومن أبرزها: وجود الإعاقة الجسدية لدى المرسل، وجود الإعاقة الجسدية لدى المستقبل.

٤- **المعوقات الاجتماعية** ومن أبرزها: اختلاف دين المرسل عن المستقبل، اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل، الرسالة غير الأخلاقية، التباين في التحصيل الدراسي بين الطلبة، اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل عن المستقبل، وجود العنف الجامعي، تباين المستويات الاقتصادية بين الطلبة.

٥- **المعوقات التنظيمية** ومن أبرزها: وجود الرقابة على محتوى الرسالة، وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت، تعرّض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية.

٦- **المعوقات المادية البيئية** ومن أبرزها: عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة، صعوبة استخدام وسيلة الاتصال، عدم التنويع في وسيلة الاتصال، الكلفة العالية لاستخدام الوسيلة، بطء الوسيلة في إيصال الرسالة، ضعف تأثير الوسيلة في الرسالة، تدني مستوى النظافة العامة، وسيلة الاتصال غير جذابة.

٥-٣ مناقشة نتائج العلاقة بين خصائص الطلبة ومعوقات الاتصال:

السؤال الثالث: ما العلاقة بين خصائص الطلبة النوعية ومعوقات الاتصال من حيث: النوع الاجتماعي، الكلية، الجنسية، والسنة الدراسية؟

١- الفرضية الأولى:

هل تختلف إجابات طلبة الجامعة الأردنية عن معوّقات الاتصال تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية الصفرية الآتية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير (ذكور- إناث) وقد أظهرت النتائج أن متغير النوع الاجتماعي بمستوييه (الذكور والإناث) لهُ تأثير في معوقات الاتصال، حيث تختلف وجهة نظر الطلبة في معوقات الاتصال تبعاً للنوع الاجتماعي في الأبعاد التالية وهي: "الرسالة الاتصالية، وسيلة أو قناة الاتصال، الاستجابة أو التغذية الراجعة". وقد يعود السبب في ذلك إلى أن نوع الرسائل الاتصالية يختلف من حيث الشكل والنوع بين الإناث عنه بين الذكور حيث لكل منهم طرق وأساليب ورموز تختلف عن الآخر في طبيعة الاتصال فيما بينهم، كما أن لهذا المتغير تأثيراً في وسائل وقنوات الاتصال المستخدمة والمتداولة فيما بينهم، وكيفية استخدامها واستثمارها، في طبيعة التفاعل فيما بينهم، كما أن ردود الفعل تختلف تبعاً لذلك، ويمكن تفسير ذلك كون أن طريقة تربية وتنشئة الإناث تختلف في مجتمعنا عن الذكور.

كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد اختلاف في وجهات نظر الذكور والإناث من الطلبة في معوقات الاتصال على الأبعاد الأخرى وهي: "المرسل أو المصدر، المستقبل أو الجمهور المستهدف، السياق أو الموقف الاتصالي". ما يبين أن هناك اتفاقاً على الفقرات الخاصة بهذه الأبعاد من الجنسين خاصة فيما يخص القائمين بعملية الاتصال وهم (المرسل والمستقبل). كما أنهم متفقون بأن للموقف الذي تتم فيه عملية الاتصال والظروف المحيطة به الأهمية نفسها من حيث المعوقات.

٢- الفرضية الثانية:

هل تختلف إجابات طلبة الجامعة الأردنية عن معوّقات الاتصال تبعاً لمتغير الكلية (علمية، إنسانية)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية الصفرية الآتية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عن معوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير نوع الكلية (علمية، إنسانية).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير (علمية- إنسانية) حيث أظهرت النتائج أن متغير نوع الكلية بمستوييه لهُ تأثير في وجهات نظر الطلبة حول معوقات الاتصال المتعلقة في

الأبعاد الآتية وهي: "المرسل أو المصدر، الرسالة الاتصالية، المستقبل أو الجمهور المستهدف، الاستجابة أو التغذية الراجعة، السياق أو الموقف الاتصالي. ويمكن تفسير ذلك كون طبيعة الدراسة في الكليات العلمية تختلف اختلافاً تاماً عن طريقة الدراسة في الكليات الإنسانية، كما أن طبيعة الأنشطة والفعاليات والممارسات اليومية لطلبة الكليات العلمية يختلف عن الكليات الإنسانية، بالإضافة إلى أن طبيعة العلاقات القائمة بين الطلبة من خلال الأعمال الجماعية ومشاريع التخرج والأبحاث العلمية تقوم بدور مهم في خلق نمط اتصالي دائم وتشاركي ومستمر بين هؤلاء الطلبة، غير موجود في طلبة الكليات الإنسانية، كما أن للمعدل الدراسي وأسس قبول الطلبة في الكليات العلمية دوراً في ذلك.

كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد اختلاف في وجهات نظر الطلبة من الكليات العلمية والإنسانية في البعد الثالث المتعلق: "بوسيلة أو قناة الاتصال". حيث كان هناك اتفاق بين الطلبة عن هذا البعد والمعوقات المتعلقة به. وتلتقي هذه النتيجة أيضاً مع المعوقات الخاصة بقناة أو وسيلة الاتصال.

٣- الفرضية الثالثة:

هل تختلف إجابات طلبة الجامعة الأردنية عن معوّقات الاتصال تبعاً لمتغير الجنسية (أردنية، عربية، غير ذلك)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية الصفرية الآتية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عن معوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير الجنسية (أردنية، عربية، غير ذلك).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير الثلاثة (أردنية، عربية، غير ذلك) حيث أظهرت النتائج أن متغير الجنسية بمستوياته الثلاثة له تأثير في وجهات نظر الطلبة حول معوقات الاتصال المتعلقة في الأبعاد جميعها وهي: "المرسل أو المصدر، الرسالة الاتصالية، وسيلة أو قناة الاتصال، الاستجابة أو التغذية الراجعة، المستقبل أو الجمهور المستهدف، السياق أو الموقف الاتصالي". وهذه النتيجة طبيعية، ويعود السبب في ذلك إلى أن لكل جنسية خلفية ثقافية وتراثية وحضارية تختلف عن الأخرى وتلعب دوراً في طبيعة عملية الاتصال بين الأفراد، وبالتالي تختلف وجهات النظر والسلوك الممارس تبعاً لذلك.

<u>٤- الفرضية الرابعة:</u>

هل تختلف إجابات طلبة الجامعة الأردنية عن معوّقات الاتصال تبعاً لمتغير السنة الدراسية (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باختبار الفرضية الصفرية الآتية:
لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) عن معوقات الاتصال ضمن الأبعاد الستة تُعزى إلى متغير السنة الدراسية (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق).

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) وذلك للتعرف إلى وجود الفروق بين مستويات المتغير الخمسة (أولى، ثانية، ثالثة، رابعة، خامسة فما فوق) حيث أظهرت النتائج أن متغير السنة الدراسية لهُ تأثير في وجهات نظر الطلبة حول معوقات الاتصال المتعلقة في الأبعاد الآتية وهي: "الرسالة الاتصالية، وسيلة أو قناة الاتصال، المستقبل أو الجمهور المستهدف". ويمكن تفسير ذلك بأن خبرات ومهارات وقدرات الطلبة في الجامعة تختلف من سنة إلى أخرى مع تقدمهم في قطع الساعات الدراسية ضمن التخصصات الأكاديمية التي يدرسون فيها. كما أنهم يطورون علاقاتهم ومشاركاتهم مع الآخرين، بخاصة عند الانخراط في أنشطة جماعية ولا منهجية، وعند مشاركتهم في الفعاليات الجامعية حيث تشكل الجامعة مجتمعاً مفتوحاً كبيراً ومليئاً بالأنشطة المنوعة المختلفة التي تلبي كل الأذواق، وتشبع الحاجات كلّها وبالتالي يختلف الطلبة من سنة إلى أخرى في طبيعة علاقاتهم وتفاعلهم ونظرتهم لبناء العلاقات وتحسينها، وينعكس ذلك على قدرتهم في صياغة الرسائل الاتصالية المناسبة وما يعيقها، واختيارهم وسيلة الاتصال الملائمة، وأسس هذا الاختيار، وكيفية التحكم وتطوير وتحسين ردود فعلهم للآخرين عند القيام بعملية الاتصال.

كما أظهرت النتائج أن وجهات نظر الطلبة لا تختلف حسب السنة الدراسية في الأبعاد المتعلقة في: المرسل أو المصدر، الاستجابة أو التغذية الراجعة، السياق أو الموقف الاتصالي" ما يبين أن هناك اتفاقاً عاماً بين الطلبة على الفقرات الخاصة بهذه الأبعاد، ومدى تأثيرها كمعوقات للاتصال فيما بينهم.

<u>٤-٥ مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة عن السؤال المفتوح:</u>

السؤال الرابع: ما سُبل التقليل من هذه المعوقات كما يحددها الطلبة؟

أظهرت نتائج الدراسة بعد تفريغ إجابات الطلبة عن السؤال المفتوح وجود العديد من الاقتراحات لتفعيل عملية الاتصال، والتقليل من المعوقات التي تعترضها فيما بينهم، وقد كانت أبرز هذه المقترحات ما يأتي:

المرتبة الأولى: "البعد عن العنصرية والتعصب والعنف والواسطة والمحسوبية بين الطلبة". ويُظهر هذا المقترح بأن الطلبة في الجامعة الأردنية ضد هذه السلوكات والممارسات الاجتماعية التي تقلل من فرص الحوار والتفاعل فيما بينهم، وتعتبر معوقات للاتصال، لذلك كان إقبال الطلبة كبيراً بنسبة (٩٤%). كما اعتبر الطلاب التقليل من هذه الممارسة يساهم في خلق بيئة جامعية خالية من التشاحن والتنافر والتصادم.

المرتبة الثانية: "زيادة المشاركة في النشاطات الجماعية العامة". ويعود السبب في ذلك إلى كون المشاركة والمساهمة تزيد من فرص الحوار والمشاركة والتفاعل، وبالتالي زيادة الفهم وفرص الالتقاء ما ينعكس إيجاباً على الإنجاز والتحصيل والنجاح، وتلتقي هذه النتيجة مع نتائج أغلب الدراسات والأدبيات السابقة التي تبحث في موضوع الاتصال كونها تركز على أنّ المشاركة الجماعية تخلق بناء علاقات سليمة كما في دراسة الحميدات (٢٠٠٧)، ودراسة فرايمير (Frymier, 2005)، ودراسة هوتل وهارديجان (Hottel & Hardigan, 2005).

المرتبة الثالثة: "استخدام وسائل وأساليب حديثة في الاتصال بين الطلبة من جهة وأعضاء هيئة التدريس من جهة أخرى". وهذا المقترح في غاية الأهمية، بخاصة أنه يلتقي مع نتيجة فقرات الاستبانة المتعلقة ببعد الوسيلة أو قناة الاتصال، فمن وجهة نظر الطلبة لا بد من استخدام وسائل وأساليب حديثة في الاتصال تتعلق باستخدام أجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الجديدة، وخاصة وسائل التواصل الاجتماعية المنتشرة مثل: الفيس بوك وتويتر هاي فايف وغيرها. بالإضافة إلى أن الطلبة يشعرون بفجوة في هذه الوسائل بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس ما يشكل التباعد وعدم الفهم المشترك وغياب عملية التفاعل.

المرتبة الرابعة: "زيادة التوعية عند الطلبة في الكليات بمهارات الاتصال من خلال الدورات والمحاضرات المتخصصة". ويُظهر هذا المقترح أهمية الدورات التدريبية والورشات والمعرفة والتوعية بموضوع الاتصال بالنسبة للطلبة سواء على مستوى المعرفة أو الممارسة، كما أنهم بحاجة إلى هذا التدريب ويرغبون في الحصول عليه لما لهُ من أهمية تنعكس إيجاباً على سلوكهم وتعاملهم وتواصلهم مع بعضهم البعض ومع الآخرين في المجتمع، خاصة بأن دور الجامعة لا بد أن ينعكس على المجتمع المحيط بها. وقد يتم ذلك من خلال إقرار متطلبات أكاديمية إجبارية للطلبة جميعهم، أو دورات تدريبية اختيارية يتم تنسيقها من خلال الخبراء والمتخصصين

والمؤسسات العاملة في هذا المجال، وبخاصة المنظمات العالمية التي تركز على أهمية مهارات الاتصال في أعمالها وبرامجها ومشاريعها.

المرتبة الخامسة: " تفعيل عملية الإرشاد النفسي والعمل الاجتماعي في حل المشكلات التي يعاني منها الطلبة في كل المجالات". وتبدو هذه النتيجة متممة للمقترحات السابقة ومكملة لما يرغب به الطلبة خاصة الذين لديهم قضايا ومشكلات لا يفصحون عنها ولا يعرفون كيف يتعاملون معها أو يحلونها، بالتالي هم بحاجة إلى الإرشاد النفسي الذي يتضمن الاستماع والفهم والمشاركة والمساعدة على اتخاذ القرار الصائب والسليم الذي يساهم في حل هذه المشكلات، علما بأن الجامعة وبعدد طلبتها الكبير تحتاج إلى عدد من المتخصصين في هذا المجال للقيام بهذه المهام والأدوار التي سوف تنعكس نتائجها في خلق بيئة سليمة ومحفزة للإبداع والدراسة والانجاز، وطلبة قادرين على التفاعل مع بعضهم البعض بشكل ايجابي منتج ومثمر.

٥-٥ ملخص النتائج:

يمكن تلخيص ما توصلت إليه الدراسة من نتائج على النحو الآتي:

١- إن درجة معوقات الاتصال عند طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم كانت على كافة الأبعاد الستة كافة دون المتوسط.

٢- إن معوقات الاتصال عند طلبة الجامعة الأردنية جاءت مرتبة كالآتي: في المرتبة الأولى المعوقات التي تتعلق بالمرسل أو المصدر، يليها في المرتبة الثانية المعوقات التي تتعلق بالسياق أو الموقف الاتصالي، يليها في المرتبة الثالثة المعوقات التي تتعلق بالاستجابة أو التغذية الراجعة، وفي المرتبة الرابعة المعوقات المتعلقة بوسيلة أو قناة الاتصال، وفي المرتبة الخامسة المعوقات المتعلقة بالرسالة الاتصالية، وفي المرتبة السادسة والأخيرة المعوقات المتعلقة بالمستقبل أو الجمهور المستهدف.

٣- إن أبرز معوقات الاتصال المتعلقة بالمرسل أو المصدر: وجود الإعاقة الجسدية، اختلاف دين المرسل عن المستقبل، اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل، عدم اهتمام المرسل بمظهره العام، واختلاف المكانة الاجتماعية.

٤- إن أبرز معوقات الاتصال المتعلقة بالرسالة الاتصالية: كثرة المعلومات الواردة فيها، تحمل معنى التهديد، عدم اختيار المكان المناسب عند إيصالها، وجود الرقابة على محتواها، والرسالة غير الأخلاقية.

٥- إن أبرز المعوقات المتعلقة بوسيلة أو قناة الاتصال: صعوبة استخدام الوسيلة، عدم التنويع فيها، الكلفة العالية لاستخدامها، بطء الوسيلة في إيصال الرسالة، وضعف تأثيرها.

٦- إن أبرز معوقات الاتصال المتعلقة بالمستقبل أو الجمهور المستهدف: وجود الإعاقة الجسدية، اختلاف المستوى التعليمي، وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت، السرعة في التقييم، تعالي المستقبل على المرسل.

٧- إن أبرز المعوقات المتعلقة بالاستجابة أو التغذية الراجعة: خضوع المستقبل للرسالة، الاستجابة السريعة، والبطيئة، والسلبية، والعدوانية.

٨- إن أبرز المعوقات المتعلقة بالسياق أو الموقف الاتصالي: وجود العنف الجامعي، التباين في التحصيل بين الطلبة، تدني مستوى النظافة العامة، تباين المستويات الاقتصادية، تعرض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية.

٩- إن أبرز المعوقات اللغوية: كثرة المعلومات الواردة في الرسالة، الرسالة تحمل معنى التهديد، الاستجابة السريعة، الاستجابة البطيئة، الاستجابة العدوانية، تشويش معنى الرسالة.

١٠- إن أبرز المعوقات النفسية الشخصية: عدم اهتمام المرسل بمظهره، الرسالة غير الأخلاقية، اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل عن المرسل، السرعة في التقييم من قبل المستقبل، تعالي المستقبل على المرسل، خضوع المستقبل للرسالة الاتصالية، الاستجابة السلبية، الانسحاب من مواجهة الرسالة، رفض المستقبل الرسالة، اختلاف جنس المرسل عن المستقبل.

١١- إن أبرز المعوقات الجسدية: وجود الإعاقة الجسدية لدى المرسل أو المستقبل.

١٢- إن أبرز المعوقات الاجتماعية: اختلاف دين المرسل عن المستقبل، اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل، الرسالة غير الأخلاقية، التباين في التحصيل الدراسي بين الطلبة، اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل عن المستقبل، وجود العنف الجامعي، تباين المستويات الاقتصادية بين الطلبة.

١٣- إن أبرز المعوقات التنظيمية: وجود الرقابة على محتوى الرسالة، وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت، تعرض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية.

١٤- إن أبرز المعوقات المادية البيئية: عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة، صعوبة استخدام وسيلة الاتصال، عدم التنويع في وسيلة الاتصال، الكلفة العالية لاستخدام الوسيلة، بطء الوسيلة في إيصال الرسالة، ضعف تأثير الوسيلة على الرسالة، وسيلة الاتصال غير جذابة، تدني مستوى النظافة العامة.

١٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تُعزى إلى متغير النوع الاجتماعي في الأبعاد المتعلقة: بالرسالة الاتصالية، وسيلة أو قناة الاتصال، الاستجابة.

١٦- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي في الأبعاد المتعلقة: بالمرسل، المستقبل أو الجمهور المستهدف، والموقف الاتصالي.

١٧- توجد فروق ذات دلالـة إحصـائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) علـى معوقـات الاتصـال تُعزى إلى متغير الكلية في الأبعاد المتعلقة: بالمرسل أو المصدر، الرسالة الاتصـالية، المستقبل أو الجمهور المستهدف، الاستجابة أو التغذية الراجعة، السياق أو الموقف الاتصـالي.

١٨- عدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصـائية عنـد مسـتوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) علـى معوقـات الاتصال تُعزى إلى متغير الكلية في البعد المتعلق بقناة أو وسيلة الاتصال.

١٩- توجد فروق ذات دلالـة إحصـائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) علـى معوقـات الاتصـال تُعزى إلـى متغيـر الجنسية فـي كافـة الأبعـاد السـتة وهـي: المرسـل، الرسـالة، الوسـيلة، المسـتقبل، الاستجابة، الموقف الاتصـالي.

٢٠- توجد فروق ذات دلالـة إحصـائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) علـى معوقـات الاتصـال تُعزى إلى متغير السنة الدراسية في الأبعاد المتعلقة: بالرسالة الاتصـالية، وسيلة أو قنـاة الاتصـال، المستقبل أو الجمهور المستهدف.

٢١- عدم وجـود فـروق ذات دلالـة إحصـائية عنـد مسـتوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) علـى معوقـات الاتصـال تُعزى إلى متغير السنة الدراسية في الأبعاد المتعلقة: بالمرسل أو المصـدر، الاسـتجابة أو التغذية الراجعة، السياق أو الموقف الاتصـالي.

٢٢- قَدَمَ الطلبة العديد من المقترحـات لتحسين عمليـة الاتصـال والتقليل من المعوقـات التـي تعترضـها ومن أهمهـا: التوعيـة والتـدريب علـى مهـارات الاتصـال، البعد عن العنف والعنصـرية والواسطة المحسوبية، استخدام وسائل اتصـال حديثة ومنوعة، تقليل الأعباء الدراسية على الطالب، توفير البيئة التعليمية المناسبة.

٦-٥ التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة وتفسيراتها يوصي الباحث بما يأتي:

١- إقـرار مـادة أكاديميـة فـي الجامعـات الأردنيـة فـي موضـوع التـدريب علـى مهـارات الاتصـال للتخصصات جميعها وفي الكليات كافة.

٢- تفعيل عمليـة الإرشـاد النفسـي والأكـاديمي للطلبـة جميعهم للعمل علـى حل مشكلاتهم ومتابعـة قضياهم وتعليمهم مهارات وسلوكيات جديدة تتناسب مع التغيرات الحديثة.

٣- زيادة مشاركة الطلبة في النشـاطات الجماعيـة المرافقـة للمنهاج والتـي تعمـل علـى دمجهـم مـع بعضـهم الـبعض وتقويـة الصـلات والعلاقـات فيمـا بيـنهم، مـن خـلال تفعيـل دور الأنديـة الطلابيـة والنشاطات الثقافية والعلمية والميدانية والرحلات الترفيهية.

٤- زيادة برامج التوعية والتدريب على أسس الحوار والتفاعل والاتصال وقبول الآخر، من خلال الدورات التدريبية والمحاضرات والندوات وورش العمل والمؤتمرات، وعلى مستوى الجامعات كلّها لتعبئة أوقات فراغ الطلبة في برامج ونشاطات مفيدة وايجابية.
٥- دمج الطالب الجامعي في خدمة مجتمعه من خلال التدريب الميداني والعمل الاجتماعي والتطوعي ما يزيد من قدراته ومهاراته، وينعكس إيجاباً على شخصيته وعلاقاته الاجتماعية.
٦- تنظيم البيئة المكانية والفيزيائية والعمل على تنظيفها وترتيبها وصيانتها بشكل دائم، لتعزيز الراحة النفسية والإنتاجية من خلال تنمية العلاقة الايجابية مع المكان.
٧- العمل على توفير وسائل اتصال حديثة ومتطورة وتنويعها وزيادة تدريب الطلبة عليها والعمل على تفعيلها في المحاضرات وطرق التدريس والبحث العلمي والعمل الجماعي.
٨- العمل على التقليل من عوامل ومؤثرات وأشكال العنف الجامعي التي تسهم في خلق بيئة موتّرة ومهددة ومعيقة للاتصال، وذلك باتخاذ الإجراءات الوقائية والعلاجية والتوعوية الفاعلة.
٩- استثمار وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمكتوبة ووسائل التواصل الاجتماعي الحديثة وخاصة الالكترونية منها في الجامعة لإعطاء الشباب الفرصة للتعبير عن أفكارهم وتطلعاتهم وتعويدهم الحوار الفعّال والبناء وتبادل وجهات النظر.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

القرآن الكريم.

أبو أصبع، صالح (٢٠٠٩)، **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، (ط٢)، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

أبو صاع، جعفر (٢٠٠٦)، **مشكلات طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

أبو عرقوب، إبراهيم (٢٠١١)، **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، (ط١)، عمان: دار مجلاوي للنشر والتوزيع.

الأسمر، هنادي (٢٠٠٠)، **مدى توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في إربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

بدوي، أحمد (١٩٨٦)، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، (ط٢)، بيروت: مكتبة لبنان.

الجوريشي، رقية (٢٠٠٨)، **أثر الأنشطة اللغوية الاتصالية في تنمية مهارات التعبير الشفوي لدى طالبات الصف الثامن الأساسي في مدارس مديرية التربية والتعليم لمنطقة عمان الأولى**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

حجاب، محمد (٢٠٠٣)، **مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة**، (ط٤)، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الحميدات، روضة (٢٠٠٧)، **بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

حنون، بكر علي (٢٠٠٩)، **نماذج التواصل السائدة مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

الخاروف، أمل والحديدي، سمر (٢٠١١)، مشروع ازدهار التنموي وعلاقته بتمكين المرأة الأردنية: دراسة تقويمية. **دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية**، ٣٨(١): ٢٤٠-٢٦٧.

الخازندار، جمال الدين (١٩٩٥)، الاستماع الفعّال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية الإدارية. **معهد الإدارة العامة**، مسقط، ١٧(٦١): ١٦٩-٢٠٢.

الخصاونة، باتريشيا (١٩٩٨)، **مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الدعس، زياد (٢٠٠٩)، **معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الدغيشم، حصة (٢٠٠٠)، **تنمية مهارات التواصل الاجتماعي: دراسة تجريبية على عينة من الطالبات المتفوقات في المرحلة الثانوية بدولة الكويت**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليج العربي، البحرين.

دَويْدار، عبد الفتّاح (١٩٩٥)، **سيكولوجية السلوك الإنساني: الاتصال الجمعي والعلاقات العامة**، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

ذيابات، أحمد (٢٠٠٦)، **مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاع الصناعات الإستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين**، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

سعد، إسماعيل (٢٠٠٢). **الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي**، (ط١)، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

سَلام، عازة محمد (٢٠٠٧)، **مهارات الاتصال**، القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث.

سَلامة، عبد الحافظ (١٩٩٦)، **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

الشاعر، عبد الرحمن (٢٠١٢)، **مهارات الاتصال: رؤية تحليلية**، (ط١)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

شرف، عبد العزيز (٢٠٠٣)، **نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال**، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

الشرمان، منيرة محمود (١٩٩٩)، **مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة إربد،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الشويحات، صفاء وعكروش، لبنى (٢٠١٠)، مسببات العنف الطلابي في الجامعات الأردنية. **المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية**، ٣(٢): ٨١-١٠٠.

صالح، نجلاء (٢٠١٢)، **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية: الأسس النظرية والعلمية،** عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الصبيحي، فريال والرواجفة، خالد (٢٠١٠)، العنف الطلابي وعلاقته ببعض المتغيرات: دراسة وصفية على عينه من طلبة الجامعة الأردنية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، ٣(١):٢٩-٥٦.

الطنوبي، محمد (٢٠٠١)، **نظريات الاتصال**، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

الطوبرقي، عبد الله (١٩٩٧)، **علم الاتصال المعاصر**، الرياض: مكتبة العبيكان.

الطويل، هاني (٢٠٠٦)، **الإدارة التربوية والسلوك المنظمي**، (ط٤) عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عايد، محمد دخيل (٢٠٠٤)، **معوقات الاتصال الإداري بين رؤساء الأقسام في قطاع الكليات بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

عبد العظيم، حسني (٢٠١١)، **مقدمة في سوسيولوجيا الاتصال**، بني سويف: مكتبة دار الكتاب الجامعي.

عبيدات، محمد وأبو نصار، محمد ومبيضين، عقلة (٢٠٠٦)، **منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات**، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عثمان، سليم محمود (٢٠٠٠)، **مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

عربيات، غالب والعضايلة، عدنان (٢٠٠٨)، حقوق الطالب الجامعي وواجباته: جامعة البلقاء التطبيقية نموذجاً، **وقائع المؤتمر الثقافي الثاني-الشباب الجامعي وتحديات الحداثة والتقليد،** المجلد الأول، جامعة الأميرة سمية، عمان، ص ٣٤٢-٣٥٥.

العريني، عبد العزيز (٢٠٠٦)، معوقات الاتصال التحريري بين مدارس التعليم العام وإدارة التربية والتعليم في منطقة الرياض-بنين والحلول المقترحة لها. **مجلة كلية التربية/جامعة الإمارات العربية المتحدة،** (٢٣): ١٥٥-١٨٥.

عليان، ربحي والطوباسي، عدنان (٢٠٠٥)، **الاتصال والعلاقات الخارجية،** (ط١)، عمان: دار صفا للنشر والتوزيع.

العمري، بسام ويونس، عبد الرزاق (١٩٩٤)، اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية. **مجلة دراسات (أ)،** ٢١ (١): ٣٥٩-٣٨٧.

عودة، محمد أمين (١٩٩٦)، **مشكلات ومعوقات الاتصالات الإدارية**، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي.

الغافري، سالم (٢٠٠٢)، **معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الغرايبة، فاكر (١٩٩٨)، **دور وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية: دراسة مسحية لمراكز إصلاح وتأهيل الأحداث في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

فهمي، محمد (٢٠١٠)، **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، (ط٢)، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

القاسمي، عايدة (٢٠٠٠)، **معوقات الاتصال الإداري الفعّال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عُمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

الكبير، صالح (٢٠٠٨)، معوقات تعليم التفكير في مرحلة التعليم الأساسي: دراسة ميدانية، **مركز البحوث والتطوير التربوي**، الجمهورية اليمنية، فرع عدن.

المحتسب، فاطمة (٢٠١١)، **مهارات الاتصال والرضي الوظيفي لدى الإعلاميين الرياضيين في الأردن بين الممارسة والتفعيل**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

المشاقبة، بسام (٢٠١١)، **نظريات الاتصال**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

منصور، طلعت وبلقيس، أحمد وعزيز، وصفي (٢٠٠٦)، **مهارات التعلم الذاتي**، (ط١)، عمان: الجامعة العربية المفتوحة.

النظامي، نانسي (٢٠٠٢)، **مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

النفيعي، ضيف الله (٢٠٠٤)، **الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

النوايسة، فاطمة (٢٠١٢)، **الاتصال الإنساني بين المعلم والطالب**، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

الياور، عفاف (٢٠٠٧)، معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعة العربية المفتوحة بجدة من منظور الطلاب والطالبات. **مجلة رسالة الخليج العربي،** (١١٢).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Ahn, S. Yi, Y. and Ahn, D. (2009), Developing a Korean Communication Skills Attitude Scale: Comparing Attitudes Between Korea and the West**. Medical Education,** 43: 246-253.

Bittner, J, R. (1986), **Mass Communication: An Introduction**. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice- Hall.

Cheng, L. and Myles, J. (2003), The Social and Cultural Life of Non-Native English Speaking International Graduate Students at A Canadian University. **Journal of English for Academic Purposes**, 2(6):247-263.

Dabaj, F. (2011), A Analysis of Communication Barriers to Distance Education A Review Study. **Online Journal of Communication and Media Technologies**, 1(1): 1-15.

Frymier, A. (2005), Students Classroom Communication Effectiveness. **Communication Quarterly**, 53(2): 197-212.

Galusha, J. (1998), Barriers to Learning in Distance Education. Available on**: www. Nesu.edu/box/NBE/ Galusha.**

Harms, L. (2007), **Working With People: Communication Skills for Practice**, Australia: OXFORD University PRESS.

Hottel, T. and Hardigan, P. (2005), Improvement in the Interpersonal Communication Skills of Dental Students**. Journal of Dental Education,** 69(2): 281-284.

Isman, A. and Altenay, F. (2005), Communication Barriers: A Study of Eastern Mediterranean University Student's and Teachers' of Online Program and Courses. **Turkish Online Journal of Distance Education- TOJDE**, 6(4).

Kibler, R, . Barker, L & Miles, D. (1970), **Behavioral Objectives and Instruction**, Boston: Allyn and Bacon.

Lzikar, R. V. and Flatley, M. E. (2002), **Basic Business Communication,** New York: McGraw-Hill Companies**.**

Ministry of Health and Child Welfare: Health Education Unit, (1998), **Interpersonal Communication: Manual For Trainers Of Health Service Providers**, Zimbabwe.

Nagda, B. (2006), Breaking Barriers, Crossing Borders, Building Bridges: Communication Processes in Intergroup Dialogues. **Journal of Social Issues**, 62(3): 553-576.

Penava, D. and Stanojevic, S. (2002), Communication Skills Accessed at OSCE are not Affected by Participation in the Adolescent Healthy Sexuality Program. **Med Educ.online**, 7 (14).

Robin, P. (2000), **Levels of Effectiveness of Communication Skills Used by College Students During The Job Search Process,** Unpublished Master Thesis, Faculty of the Verginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.

Schramm, W. and Roberts, D. (1978), **The Process and Effects of Mass Communication**, Revised Edition: Urbana University of Illinois Press.

Williams, T. (2001), **Impact of Study Abroad on Students Intercultural Communication Skills: Adaptability and Sensitivity**, Unpolished Manuscript, Texas Christian University, Texas.

Yeap, R. (2008), Evaluating IMU Communication Skills Training Programme: Assessment Tool Development. **Med J Malaysia**, 63 (3).

الملاحق

ملحق (١)

استبانة الدراسة

الجامعة الأردنية

كلية الدراسات العليا

قسم العمل الاجتماعي

دراسة ماجستير بعنوان:

معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم

عزيزي الطالب، عزيزتي الطالبة:

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة تهدف إلى الكشف عن **معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم** وهي: "كافة المتغيرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر أو تؤخر إرسالها واستقبالها أو تحرف أو تشوه معناها وتؤدي إلى رفضها من قبل المستهدف أو المستقبل" والتي تواجه عملية التفاعل الاجتماعي بين الطلبة وذلك من نواحٍ متعددة تتعلق بدائرة الاتصال المختلفة وهي (المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل، والاستجابة، والموقف الاتصالي) بالإضافة إلى التعرف على الخصائص النوعية للطلبة، وذلك من متطلبات دراسة ماجستير تتعلق بالموضوع نفسه.

أرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة المتضمنة في الاستبانة مع التأكيد بأن المعلومات التي سيتم جمعها تهدف لتحقيق أهداف علمية بحته، وستعامل بدرجة عالية من السرية.

مع شكري الجزيل لتعاونكم،،،

الباحث

إبراهيم أحمد العدرة

قسم العمل الاجتماعي

كلية الآداب

استبانه دراسة معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم

أرجو التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة الآتية بوضع دائرة حول الخانة المخصصة لذلك:

أولاً: الخصائص والبيانات الشخصية:

١- النوع الاجتماعي (الجندر): ١. ذكر. ٢. أنثى.

٢- الكلية: ١. علمية. ٢. إنسانية.

٣- الجنسية: ١. أردنية. ٢. عربية. ٣. غير ذلك.

٤- السنة الدراسية: ١. أولى. ٢. ثانية. ٣. ثالثة.
٤. رابعة. ٥. خامسة فما فوق.

٥- التقدير الدراسي للعام الأخير: ١. ممتاز. ٢. جيد جداً.
٣. جيد. ٤. مقبول.

٦- العمر بالسنوات: ١. أقل من ٢٠ عاماً. ٢. من ٢٠- أقل من ٢٤ عاماً.
٣. من ٢٥- أقل من ٢٩ عام ٤. من ٣٠- أقل من ٣٩ عاماً. ٥. ٤٠ عاماً فما فوق.

٧- مكان الإقامة: ١. مدينة. ٢. ريف.
٣. بادية. ٤. مخيم.

٨- الدخل الشهري للأسرة: ١. أقل من ٣٠٠ دينار. ٢. من ٣٠٠- أقل من ٤٩٩ دينار.
٣. من ٥٠٠ دينار - أقل من ٦٩٩ دينار. ٤. من ٧٠٠- أقل من ٨٩٩ دينار.
٥. ٩٠٠ دينار فما فوق.

٩- المدرسة التي درست فيها: ١. حكومية. ٢. خاصة.
٣. وكالة غوث. ٤. عسكرية.

١٠- المدرسة التي تخرجت فيها: ١. مختلطة (إناث وذكور).
٢. غير مختلطة (إناث فقط أو ذكور فقط).

استبانة دراسة معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم

ثانياً: فقرات الاستبانة (معوقات الاتصال)

فيما يأتي قائمة بعدد من الفقرات التي تبين المعوقات التي من المتوقع أن يواجهها الطلبة في أثناء عملية الاتصال في الجامعة الأردنية، أرجو التكرم بقراءة كل فقرة بدقة ثم وضع إشارة (×) أمام الإجابة التي تمثل وجهة نظرك حول كل فقرة من هذه المعوقات .

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
أ- معوقات الاتصال المتعلقة بالمرسل (المصدر):						
١	اختلاف جنس المرسل عن المستقبل					
٢	عدم معرفة المرسل من قبل المستقبل					
٣	اختلاف دين المرسل عن المستقبل					
٤	الحالة النفسية السيئة للمرسل					
٥	اختلاف جنسية المرسل عن المستقبل					
٦	اختلاف المستوى الثقافي بين المرسل والمستقبل					
٧	اختلاف المستوى التعليمي للمرسل عن المستقبل					
٨	فظاظة المرسل على المستقبل					
٩	عدم فصاحة اللسان لدى المرسل					
١٠	وجود إعاقة جسدية عند المرسل					
١١	عدم اهتمام المرسل بمظهره العام					
١٢	التناقض بين كلام المرسل وحركات جسده					
١٣	استخدام المرسل حركات جسد غير مفهومة					
١٤	تعالي المرسل على المستقبل					
١٥	اختلاف المكانة الاجتماعية للمرسل					
١٦	ضعف قدرة المرسل على الإقناع					
١٧	استئثار المرسل بالحديث دائماً					
١٨	سوء سمعة المرسل عند المستقبل					
١٩	عدم مخاطبة المرسل للمستقبل بلغته					
٢٠	استخدام المرسل حركات غير أخلاقية					
٢١	عدم مرونة المرسل					
٢٢	كثرة النقد من قبل المرسل للمستقبل					
٢٣	كذب المرسل على المستقبل					
الرقم	الفقرات	موافق	موافق	محايد	معارض	معارض

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
		بشدة				بشدة
ب- معوقات الاتصال المتعلقة بالرسالة الاتصالية:						
٢٤	عدم وضوح هدف الرسالة					
٢٥	عدم تناسب الرسالة مع اتجاهات المستقبل					
٢٦	عدم صحة محتويات الرسالة					
٢٧	كثرة المعلومات الواردة في الرسالة					
٢٨	تشويش المعنى في الرسالة					
٢٩	الرسالة غير أخلاقية					
٣٠	عدم ملائمة محتوى الرسالة للمستوى العقلي للمستقبل					
٣١	تحمل الرسالة معنى فيه إساءة					
٣٢	نقص المعلومات الواردة في الرسالة					
٣٣	وقت إرسال الرسالة غير مناسب					
٣٤	طول الرسالة الاتصالية					
٣٥	عدم تنظيم محتويات الرسالة					
٣٦	الرسالة تحمل معنى التهديد					
٣٧	عدم اختيار المكان المناسب عند إيصال الرسالة					
٣٨	وجود رقابة على محتوى الرسالة					
ج- معوقات الاتصال المتعلقة بوسيلة الاتصال (قناة الاتصال):						
٣٩	عدم توفر وسيلة لإيصال الرسالة					
٤٠	الاستخدام الخاطئ لوسيلة الاتصال					
٤١	وسيلة الاتصال غير مناسبة للرسالة					
٤٢	بطء وسيلة الاتصال في إيصال الرسالة					
٤٣	تعرض وسيلة الاتصال للتشويش					
٤٤	عدم التنويع في وسيلة الاتصال					
٤٥	وسيلة الاتصال غير جاذبة					
٤٦	ضعف تأثير وسيلة الاتصال					
٤٧	التكلفة العالية لاستخدام وسيلة الاتصال					
٤٨	صعوبة استخدام وسيلة الاتصال					
د- معوقات الاتصال المتعلقة بالمستقبل (الجمهور المستهدف):						
٤٩	عدم إصغاء المستقبل للمرسل					
٥٠	الحالة النفسية السيئة للمستقبل					
٥١	وجود إعاقات جسدية لدى المستقبل					
٥٢	شك المستقبل في مصداقية المرسل					
٥٣	السرعة في التقييم من قبل المستقبل					
الرقم	**الفقرات**	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**معارض**	**معارض بشدة**
٥٤	اختلاف المستوى الثقافي للمستقبل					

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
٥٥	عدم تقبل المستقبل للمرسل					
٥٦	رفض المستقبل للرسالة الاتصالية					
٥٧	تعالي المستقبل على المرسل					
٥٨	عدم انتباه المستقبل للرسالة					
٥٩	تفسير المستقبل الخاطئ للرسالة					
٦٠	كثرة النقد من قبل المستقبل					
٦١	تحيز المستقبل في النظر للأمور					
٦٢	المزاج المتقلب لدى المستقبل					
٦٣	وصول أكثر من رسالة في نفس الوقت للمستقبل					
٦٤	اختلاف المستوى التعليمي للمستقبل					
٦٥	المقاطعة المستمرة من قبل المستقبل					
هـ - معوقات الاتصال المتعلقة بالاستجابة (التغذية الراجعة أو ردة الفعل):						
٦٦	استجابة هامشية بعيدة عن الرسالة					
٦٧	عدم صدق الاستجابة					
٦٨	الاستجابة سريعة					
٦٩	الاستجابة بطيئة					
٧٠	غموض الاستجابة					
٧١	نقص المعلومات في الاستجابة					
٧٢	تجاهل الرد على الرسالة					
٧٣	الانسحاب من مواجهة الرسالة					
٧٤	الغضب أو ردة الفعل الزائدة عن الحد					
٧٥	خضوع المستقبل للرسالة					
٧٦	الاستجابة عدوانية					
٧٧	الاستجابة سلبية					
٧٨	تناقض الاستجابة مع الرسالة					
و- معوقات الاتصال المتعلقة بالموقف الاتصالي (السياق أو المحيط البيئي والاجتماعي):						
٧٩	اختلاف الانتماءات السياسية للطلبة					
٨٠	البيئة المحيطة غير آمنة					
٨١	سوء التنظيم في البيئة المكانية					
٨٢	تدني مستوى النظافة العامة					
٨٣	تباين المستويات الاقتصادية للطلبة					
٨٤	الضعف العام في مهارات الاتصال					
٨٥	الاعتماد على استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية					
٨٦	الثقافة المجتمعية في الجامعة غير مشجعة على الاتصال بين الطلبة					
الرقم	**الفقرات**	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**معارض**	**معارض بشدة**
٨٧	وجود العنف الجامعي بين الطلبة					
٨٨	كثرة الضوضاء والصخب					

٨٩	ضغط المتطلبات الدراسية					
٩٠	ضعف المشاركة في الأنشطة الجماعية					
٩١	اختلاف نوع الكلية في الجامعة					
٩٢	قلة الحوار بين الطلبة					
٩٣	حضور الآخرين أثناء عملية الاتصال					
٩٤	الاتجاهات الفكرية المتشددة لدى بعض الطلبة					
٩٥	بناء العلاقات في الجامعة يقوم على المصلحة					
٩٦	زيادة مشاركة الطلبة في النشاطات الجامعية					
٩٧	العلاقة غير الأكاديمية بين الطالب والمدرسين					
٩٨	تعرض بعض الطلبة للعقوبات الجامعية					
٩٩	التباين الكبير بين الطلبة في التحصيل					
١٠٠	ارتباط الطالب بمجموعات طلابية معينة (شلة).					

ثالثاً:

ما أبرز الاقتراحات التي يمكن تقديمها من وجهة نظرك لتحسين عملية الاتصال والتفاعل بين طلبة الجامعة، والتقليل من المعوقات التي تعترضها ؟

....

....

....

....

....

انتهت مع الشكر

ملحق (٢)

إحصائية بأعداد الطلبة المسجلين في الجامعة الأردنية

موزعين حسب الكلية والجنس والمستوى الدراسي

توزيع أعداد طلبة البكالوريوس في الجامعة الأردنية حسب الكليات والسنة الدراسية والجنس

للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣م

الكلية	سنة أولى			سنة ثانية			سنة ثالثة			سنة رابعة			سنة خامسة			سنة سادسة			المجموع
	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	
الآثار والسياحة	237	211	448	102	85	187	74	40	114	71	16	87	-	-	-	-	-	-	836
الآداب	777	296	1073	419	107	526	335	62	397	361	70	431	-	-	-	-	-	-	2427
الأعمال	943	521	1464	603	386	989	547	325	872	825	403	1228	-	-	-	-	-	-	4553
التربية الرياضية	105	210	315	74	90	164	72	52	124	69	69	138	-	-	-	-	-	-	741
التمريض	246	59	305	98	30	128	106	23	129	135	31	166	-	-	-	-	-	-	728
الحقوق	249	239	488	137	103	240	135	87	222	180	120	300	-	-	-	-	-	-	1250
الدراسات الدولية والعلوم السياسية	129	177	306	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	306
الزراعة	465	230	695	193	77	270	151	62	213	194	84	278	-	-	-	-	-	-	1456
الشريعة	421	255	676	221	88	309	176	75	251	229	68	297	-	-	-	-	-	-	1533
الصيدلة	379	65	444	356	71	427	302	51	353	342	48	390	310	49	359	79	7	86	2059
الطب	304	355	659	47	62	109	91	104	195	92	99	191	72	94	166	87	103	190	1510
العلوم	838	275	1113	303	97	400	290	68	358	349	82	431	-	-	-	-	-	-	2302
العلوم التربوية	711	108	819	434	41	475	320	37	357	379	38	417	-	-	-	-	-	-	2068
الفنون والتصميم	152	61	213	64	28	92	21	10	31	37	17	54	-	-	-	-	-	-	390
اللغات الأجنبية	1153	187	1340	547	66	613	352	43	395	423	47	470	-	-	-	-	-	-	2818
الملك عبد الله الثاني لتكنولوجيا المعلومات	435	358	793	212	179	391	153	123	276	254	195	449	-	-	-	-	-	-	1909
الهندسة والتكنولوجيا	565	824	1389	459	621	1080	368	538	906	362	469	831	634	705	1339	-	-	-	5545
طب الأسنان	232	89	321	32	20	52	80	23	103	95	28	123	65	28	93	-	-	-	692
علوم التأهيل	264	78	342	117	37	154	86	31	117	130	29	159				-	-	-	772
المجموع	8605	4598	13203	4418	2188	6606	3659	1754	5413	4527	1913	6440	1081	876	1957	166	110	276	33895

ملحق (٣)

كتاب مخاطبة وحدة القبول والتسجيل في الجامعة

الجامعة الأردنية
50 2012-1962
THE UNIVERSITY OF JORDAN

كليـــــة الآداب
Faculty of Arts

الرقم : ٢٠١٢/٢/١٠٦
التاريخ: ٢٠١٢/١١/٨

الدكتور مدير وحدة القبول والتسجيل المحترم

تحيه طيبة وبعد،،،،،

يقوم الطالب **إبراهيم أحمد العدره ورقمه الجامعي (٨١٠٠٤١٢)** بإعداد رسالة الماجستير بعنوان **" معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم "**، يرجى من حضرتكم تقديم التسهيلات الممكنة، مع التعهد بالمحافظة على السرية التامة .

شاكــــرين لكم تعاونكم

المشرف

الدكتور إبراهيم أبو عرقوب

هاتف – ٥٣٥٥٠٠٠ (٦-٩٦٢) فرعي – ٢٤٩٠٤ فاكس – ٥٣٠٠٢٣٢ (٦-٩٦٢) عمان ١١٩٤٢ الأردن
Tel: (962-6) 5355000 Ext.: 24904 Fax: (962-6) 5300232 Amman 11942 Jordan
E-mail: arts@ju.edu.jo

ملحق (٤)

كتاب تسهيل المهمة

الجامعة الأردنية

50

2012-1962

THE UNIVERSITY OF JORDAN

رئاسة الجامعة

University Administration

الرقم: ١١/١/١/٤٥٧٤

الرقم الآلي: ٢٣٩٤٨٩

الموافق: ٢٩/١١/٢٠١٢م

لمن يهمه الأمر

الموضوع:- تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،،

فأرجو إعلامكم بأن طالب الماجستير " إبراهيم أحمد العدره " من كلية الآداب بالجامعة الأردنية يقوم بإعداد رسالة بعنوان : -

" معوقات الاتصال لدى طلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم "

ويحتاج إلى توزيع استبانة داخل حرم الجامعة الأردنية .

أرجو الإيعاز للمعنيين لديكم بتسهيل مهمة الطالب المذكور أعلاه، وتمكينه من توزيع استبانته لغايات البحث العلمي حسب الأصول، علماً بأن المشرف على رسالته هو الدكتور " إبراهيم أبو عرقوب" / قسم العمل الاجتماعي بكلية الآداب .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

/رئيس الجامعة

نائب الرئيس لشؤون الكليات الإنسانية

الأستاذ الدكتور هاني الضمور

ب.ا

هاتف- ٥٣٥٥٠٠٠ (٦- ٩٦٢) فرعي- ٢١١٢٠ فاكس- ٥٣٥٥٥١١ (٦-٩٦٢) فرعي- ٢١٠٣٥ عمان ١١٩٤٢ الأردن
Tel.: (962-6)5355000 Ext.: 21120 Fax: (962-6)5355511 Ext: 21035 AMMAN 11942 JORDAN
E-mail: admin@ju.edu.jo
http://www.ju.edu.jo

COMMUNICATION BARRIERS AMONG STUDENTS OF THE UNIVERSITY OF JORDAN FROM THEIR POINT OF VIEW

By
Ibrahim Ahmad Al ALadra

Supervisor
Dr. Ibrahim Abu Argoup

ABSTRACT

This study aimed at identifying the barriers of communication among the students of The University of Jordan from their own perspectives and finding out the relationship between the students' qualitative traits and communication barriers and the ways to reduce those barriers.

A questionnaire was distributed to a stratified random sample which consisted of (504) students from The University of Jordan.

The study arrived at the following conclusions: The level of communication barriers among The University of Jordan students with regard to the six criteria was below the average. It showed that the sender occupied the highest rank of these criteria, and then the rest of the barriers were confined to communication situation and response consecutively and of the barriers existed in the communication circle: "sender, message, channels , receiver, response and the communication situation".

It revealed that the linguistic barriers comprised the overload, and threatening message, quick and slow response, aggressive message and ambiguity in a message. The physical barriers also included disability in both sender and receiver. The personal psychological barriers include the sender's carelessness with regard to his appearance, the difference of the education level between the sender and receiver, the receiver's rash evaluation of the sender, the receiver's sense of superiority over the sender, negative feedback, and the gender difference between the sender and the receiver.

The social barriers encompass religious differences, nationality, the different social status to which the sender and receiver belong, the presence of university violence, the variety in students' academic achievement, and students' economical levels. Regulatory barriers, moreover, included the censorship of message's content, reporting many messages simultaneously, and the state in which the students become a subject to university penalties. With regard to the physical environmental barriers, one might think in not choosing the appropriate place for delivering the message, the difficulty of utilizing the communication channel with regard to its lack of variation, high cost, weak influence on the receiver, the lack of its desirability, and low level of public hygiene .

There are statistically significant differences at the level of ($a \leq 0.05$) regarding some dimensions and there are no statistically significant differences with regard to the other dimensions. The researcher attributed this to different variables such as gender, faculty, nationality and academic level. The researcher also raised many recommendations to reduce the barriers under scrutiny.

Keywords: Communication barriers, The University of Jordan, Students.